



**EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE SAN JOSE  
DEL GUAVIARE –EMPOAGUAS ESP**

**INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS  
VIGENCIA 2024**



## **JUNTA DIRECTIVA EMPOAGUAS – ESP**

### **WILLY ALEJANDRO RODRIGUEZ ROJAS**

Alcalde Municipal

### **ARIEL MOSQUERA MORALES**

Miembro Delegado

### **SYLVIA NAYDU FONSECA GARCIA**

Miembro Delegado

### **CEIDA VERGARA URREGO**

Miembro Delegado

## **EQUIPO GERENCIAL**

### **LUIS ORLANDO CASTRO ACOSTA**

Gerente General

### **KLEIMAR ARLEY CUELLAR BARBOSA**

División Jurídica

### **SANDRA MILENA CORREA MEDINA**

Subgerente Administrativo y Financiero

### **ALEJANDRO PEREZ LUQUE**

Subgerente Técnico Operativo

### **NATHALIE SALGADO CHANTRE**

Subgerente Comercial

## **EQUIPO ASESOR**

### **NORBELY RESTREPO VASQUEZ**

Jefe de Oficina de Control Interno de Gestión





## Contenido

|                                                                                           |           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>INTRODUCCION .....</b>                                                                 | <b>4</b>  |
| <b>GERENCIA GENERAL .....</b>                                                             | <b>5</b>  |
| <b>INFORME DE GESTION VIGENCIA 2024.....</b>                                              | <b>6</b>  |
| <b>COMPONENTE ESTRATEGICO .....</b>                                                       | <b>6</b>  |
| <b>LÍNEA ESTRATÉGICA: CALIDAD DEL SERVICIO .....</b>                                      | <b>6</b>  |
| <b>LÍNEA ESTRATÉGICA: GESTION TARIFARIA .....</b>                                         | <b>12</b> |
| <b>LÍNEA ESTRATÉGICA: SOSTENIBILIDAD FINANCIERA .....</b>                                 | <b>15</b> |
| <b>LÍNEA ESTRATÉGICA: EFICIENCIA EN LA GESTIÓN EMPRESARIAL .....</b>                      | <b>19</b> |
| <b>LÍNEA ESTRATÉGICA: GOBIERNO Y TRANSPARENCIA .....</b>                                  | <b>35</b> |
| <b>CUMPLIMIENTO NORMATIVO .....</b>                                                       | <b>38</b> |
| <b>LÍNEA ESTRATÉGICA: EFICIENCIA EN LA PLANIFICACION Y EJECUCION DE INVERSIONES .....</b> | <b>39</b> |
| <b>LÍNEA ESTRATÉGICA: EFICIENCIA EN LA OPERACIÓN .....</b>                                | <b>41</b> |
| <b>LÍNEA ESTRATÉGICA: SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL .....</b>                                  | <b>41</b> |
| <b>INFORME PRESUPUESTAL.....</b>                                                          | <b>42</b> |
| <b>EJECUCIÓN DE INGRESOS.....</b>                                                         | <b>42</b> |
| <b>EJECUCIÓN DE GASTOS .....</b>                                                          | <b>43</b> |
| <b>Ejecución De Gastos Recursos Propios Vigencia 2024.....</b>                            | <b>44</b> |
| <b>Ejecución De Gastos Recursos Municipales Vigencia 2024.....</b>                        | <b>45</b> |
| <b>Ejecución De Gastos Recursos Ministerio De Defensa Vigencia 2024 .....</b>             | <b>45</b> |
| <b>INFORME FINANCIERO.....</b>                                                            | <b>46</b> |
| <b>DIRECCION JURIDICA .....</b>                                                           | <b>46</b> |
| <b>PROCESOS JUDICIALES EN CONTRA DE EMPOAGUAS E.S.P. ....</b>                             | <b>53</b> |
| <b>RETOS Y ASPECTOS A MEJORAR. ....</b>                                                   | <b>54</b> |
| <b>OBRAS PUBLICAS Y PROYECTOS EN PROCESO .....</b>                                        | <b>56</b> |
| <b>REGLAMENTOS Y MANUALES DE EMPOAGUAS ESP .....</b>                                      | <b>56</b> |





## INTRODUCCION

Los servicios públicos domiciliarios pueden definirse como actividades ordenadas a la generación, captación, transformación, transmisión, distribución y comercialización de bienes y servicios que todos los residentes necesitan de forma continua en su lugar de habitación que les permita mejorar su calidad de vida. En Colombia, la Ley 142 de 1994 define como servicios públicos domiciliarios los de acueducto, alcantarillado, aseo, energía eléctrica, telefonía pública básica conmutada, telefonía móvil rural y distribución de gas combustible. Adicionalmente, la Constitución Política de Colombia de 1991, establece que los servicios públicos son inherentes a la función social del Estado y deben ser prestados de manera eficiente y con amplia cobertura, especialmente para proteger a los sectores menos favorecidos de la población. De igual forma, la Ley 142 de 1994 define los lineamientos de la prestación de servicios domiciliarios, en la que también se definió un nuevo modelo de prestación de servicios públicos domiciliarios, en la que se contempla la participación privada.

Con base en lo anterior, la Ley 142 de 1994 establece el Plan de Gestión y Resultados (PGR) como un instrumento clave para el control de la gestión de las empresas de servicios públicos domiciliarios en Colombia. Este es de carácter obligatorio, en el que se contemplen acciones a corto, mediano y largo plazo, esta herramienta debe evaluarse y actualizarse anualmente, teniendo como base lo definido por las comisiones de regulación sobre criterios, metodologías, indicadores, parámetros y modelos para evaluar la gestión de las empresas. La Superintendencia de Servicios Públicos realizara el seguimiento al cumplimiento de este Plan por las empresas. Adicionalmente, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA, emito los lineamientos y criterios para evaluar la gestión y resultados de las personas prestadoras de los servicios públicos mediante la Resolución CRA 906 de 2019.

Teniendo en cuenta lo anteriormente descrito, la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de San José del Guaviare estructura su Plan de Gestión y Resultados como hoja de ruta para los próximos cuatro años, en el que se definen las apuestas que permitan mejorar la prestación del servicio y la satisfacción de los suscriptores.



## GERENCIA GENERAL

La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de San José del Guaviare - EMPOAGUAS E.S.P. se ha comprometido, durante el año 2024, a ofrecer servicios de acueducto y alcantarillado con altos estándares de calidad, cobertura y continuidad. Este compromiso busca mejorar la calidad de vida de los habitantes del Municipio de San José del Guaviare. Para cumplir con nuestra plataforma estratégica, la empresa construyó el Plan de Gestión y Resultados 2024 - 2027, que se define como la hoja de ruta y las apuestas estratégicas para fortalecer nuestra capacidad operativa, financiera y administrativa.

Además, esta administración priorizó la generación de valor público, entendiendo que esto implica satisfacer las necesidades de nuestros suscriptores. Por ello, hemos reforzado la participación ciudadana a través de mesas participativas y diálogos sociales. Estas iniciativas nos permiten conocer la percepción de los ciudadanos, escuchar sus necesidades e identificar tanto fortalezas como oportunidades de mejora, contribuyendo así al proceso de mejora continua.

Durante esta vigencia 2024, se identificó la necesidad de enfocarse en la expansión y el desarrollo de nuevos negocios para lograr una mayor productividad en todo el ciclo de gestión integral del agua. Estas condiciones son esenciales para ofrecer nuestros servicios con la calidad y los costos óptimos requeridos, por lo que se han incluido en nuestro Plan de Gestión y Resultados.

Con base en lo anterior, este Informe de Gestión, detalla las acciones realizadas por EMPOAGUAS E.S.P., para prestar un servicio de calidad y eficiencia.





## INFORME DE GESTION VIGENCIA 2024

### COMPONENTE ESTRATEGICO

La Subgerencia Comercial es la dependencia encargada de dirigir, controlar y evaluar las operaciones comerciales con el fin de prestar una oportuna atención a los usuarios. Además, vela por el sostenimiento comercial de EMPOAGUAS E.S.P. y coordina las actividades de la Oficina de Atención al Usuario, PQR'S y Cartera.

Asimismo, asesora y apoya a la Gerencia en el desarrollo institucional de EMPOAGUAS E.S.P., promoviendo y apoyando procesos de fortalecimiento institucional, la cooperación técnico-económica en los planes de mejoramiento y la gestión comercial de la empresa.

Dentro de esta dependencia se desarrollan actividades cruciales para el normal funcionamiento de la empresa, tales como el catastro de suscriptores, la toma y registro de lecturas, facturación y la suspensión del servicio de acueducto, entre otras que la Gerencia o la Junta Directiva requieran de manera especial.

Durante el primer año de gestión, bajo el liderazgo de Willy Alejandro Rodríguez Rojas como Alcalde (2024–2027) y Presidente de la Junta Directiva, junto con la dirección del Gerente, Ingeniero Luis Orlando Castro Acosta, la Subgerencia Comercial ejecutó un papel clave en la implementación de los lineamientos estratégicos. Este esfuerzo conjunto permitió generar un impacto positivo en la empresa, cuyos resultados se reflejan en el presente informe.

### LÍNEA ESTRATÉGICA: CALIDAD DEL SERVICIO

**Objetivo:** Garantizar calidad total en la prestación del servicio y la atención del usuario.

**Proyecto:** Atención al Usuario

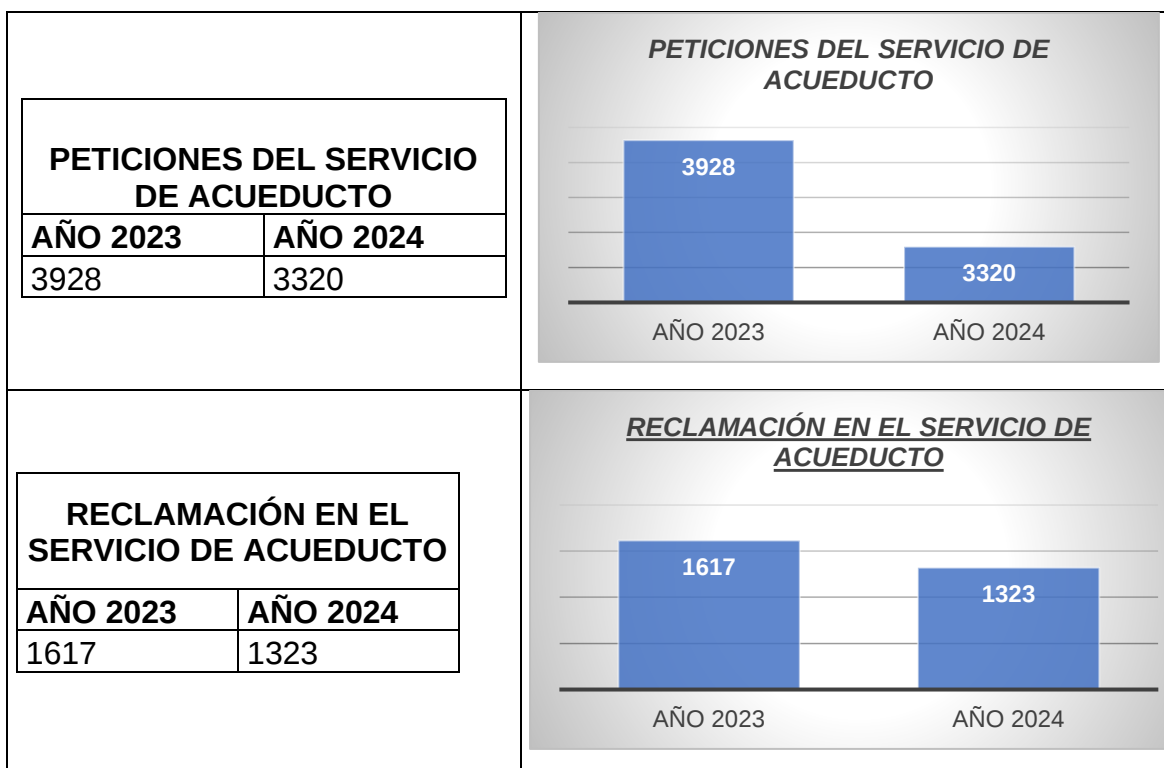
**Meta – Producto:**

- Disminuir las reclamaciones de los aforos para el servicio de acueducto y alcantarillado recibidas



## ESTADÍSTICA PQR AÑO 2023 Vs 2024

### Acueducto:



Fuente: Software Sysman

### Peticiones del Servicio de Acueducto:

- **Año 2023:** Se registraron **3928** peticiones.
- **Año 2024:** Las peticiones disminuyeron a **3320**, lo que representa una reducción de 608 solicitudes (15.5%) respecto al año anterior.

Interpretación: Esta disminución podría indicar una mejora en la gestión del servicio o una reducción en las inquietudes de los usuarios.

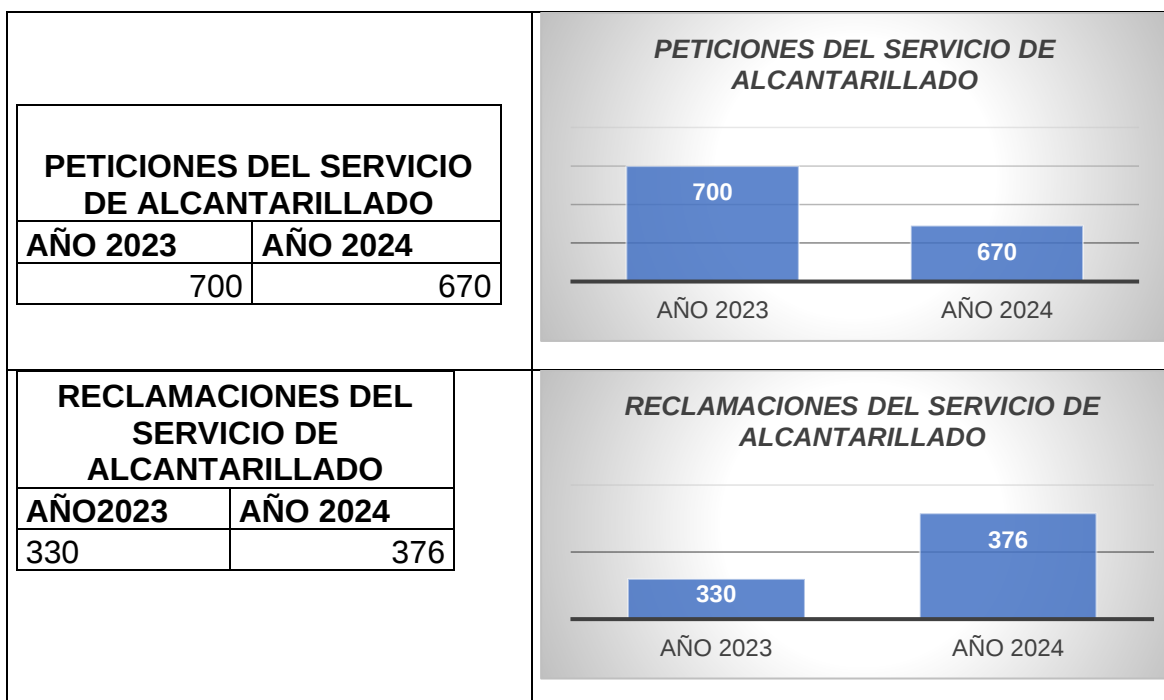
### Reclamaciones en el Servicio de Acueducto:

- **Año 2023:** Hubo **1617** reclamaciones.
- **Año 2024:** Las reclamaciones disminuyeron a **1323**, reflejando una reducción de 294 reclamaciones (18.3%).

Interpretación: Una posible mejora en la calidad del servicio o en la atención a los usuarios podría explicar esta reducción.



### Alcantarillado:



Fuente: Software Sysman

### Peticiones del Servicio de Alcantarillado:

- **Año 2023:** Se reportaron **700** peticiones.
- **Año 2024:** Hubo una ligera disminución a **670**, es decir, **30 peticiones menos (4.4%)**.

Interpretación: Aunque la disminución no es tan marcada como en el caso del acueducto, puede reflejar una mejor comprensión o resolución de problemas relacionados con el servicio de alcantarillado.

### Reclamaciones del Servicio de Alcantarillado:

- **Año 2023:** Hubo **330** reclamaciones.
- **Año 2024:** Estas aumentaron a **376**, con un incremento de **46 reclamaciones (14.8%)**.

Interpretación: Este incremento podría señalar un aumento en los problemas reportados por los usuarios o una percepción negativa sobre la calidad del servicio.

## PETICIONES: Más frecuentes

Peticiones más frecuentes del servicio de Acueducto en el año 2023 y 2024 se reflejan las siguientes.

| 2023                                                                                                                                                                                                                 | 2024                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Revisiones por novedades del servicio, reportes de lectores y de los usuarios.</li> <li>2. Cambios de equipos de medida.</li> <li>3. Reconexiones del servicio.</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Revisiones por novedades encontradas en el reporte de lecturas.</li> <li>2. Cambio de equipos de medida.</li> <li>3. Actualización de datos.</li> <li>4. Reconexiones del servicio.</li> <li>5. Acometidas de acueducto.</li> </ol> |

Dentro de las Peticiones más frecuentes del servicio de Alcantarillado en el año 2023 y 2024 se reflejan las siguientes.

| 2023                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 2024                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Destaponamientos externo, provocados por residuos sólidos, frascos, telas, lodos, entre otros arrojados por los usuarios a la red.</li> <li>2. Revisiones para identificación de usuarios conectados a la red de alcantarillado.</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Destaponamientos externo, provocados por residuos sólidos, frascos, telas, lodos, entre otros arrojados por los usuarios a la red.</li> <li>2. Revisiones para identificación de usuarios conectados a la red de alcantarillado y solicitudes con el fin de identificar problemas en el servicio.</li> </ol> |

## RECLAMACIONES: Más frecuentes

Dentro de las Reclamaciones más frecuentes del servicio de Acueducto en el año 2023 y 2024 se reflejan las siguientes.

| 2023                                                                                       | 2024                                                                                       |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Inconformidad por desviación significativa-alto consumo, provocados por daños internos. | 1. inconformidad por desviación significativa-alto consumo, provocados por fugas internas. |

Dentro de las Reclamaciones más frecuentes del servicio de Alcantarillado en el año 2023 y 2024 se reflejan las siguientes.

| 2023                                                                                                                                                           | 2024                                                                                                                                                           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Inconformidad con la medición-predio deshabitado, estos generados por revisiones realizadas a predios que están deshabitados y se les factura vertimientos. | 1. Inconformidad con la medición-predio deshabitado, estos generados por revisiones realizadas a predios que están deshabitados y se les factura vertimientos. |

**Proyecto:** Implementación de los estándares básicos de calidad basado en la NTC 17025:2017 y Resolución N°1619 de 2015 en el Laboratorio control de calidad de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de San José del Guaviare - EMPOAGUAS E.S.P

**Meta – Producto:**

- Cumplimiento en la herramienta de verificación de estándares de calidad en salud pública: laboratorios de análisis fisicoquímico y microbiológicos de agua.

El laboratorio de control de calidad viene implementando las acciones necesarias para lograr el cumplimiento de la totalidad de los lineamientos definidos para cada uno de los seis estándares de calidad, mediante el fortalecimiento y mejora continua en: organización y gestión, talento humano, infraestructura y dotación, referencia y contrarreferencia, bioseguridad y gestión y residuos, y procesos prioritarios.

Actualmente, el laboratorio de control de calidad es un laboratorio AUTORIZADO para realización de análisis físicos, químicos y microbiológicos de agua para consumo humano, mediante Resolución 229 del 19 de febrero de 2024 del Ministerio de Salud y Protección Social.

De igual forma el laboratorio ha participado en las dos rondas del ciclo 2024 del Programa Interlaboratorios de Control de calidad (PICCAP) del Instituto Nacional de Salud, con un desempeño satisfactorio en la última ronda del:84.6%

Para la vigencia 2024 se han procesado en el laboratorio de control de calidad las siguientes cantidades de muestras:

| Tipo de muestra         | Análisis fisicoquímicos      | Análisis microbiológico |
|-------------------------|------------------------------|-------------------------|
| Potable                 | Quincenal: 23<br>Mensual: 24 | Semanal: 438            |
| Superficial             | Mensual:12                   |                         |
| Subterránea/cruda       | Mensual: 18                  |                         |
| PQR/ servicios externos | 48                           | 27                      |

De igual forma se hizo toma y envío de muestras al laboratorio externo certificado para dar cumplimiento a lo establecido en la Resolución 2115/2007 y Resolución 631 de 2015, de las siguientes muestras:

| Tipo de muestra                                         | Análisis fisicoquímicos | Análisis microbiológico |
|---------------------------------------------------------|-------------------------|-------------------------|
| Potable                                                 | Mensual: 25             | 25                      |
| Superficial                                             | Mensual: 13             | 13                      |
| Subterránea/cruda                                       | Mensual: 12             | 12                      |
| Caracterización de vertimientos (red de alcantarillado) | 5                       | 5                       |

|                                                           |    |   |
|-----------------------------------------------------------|----|---|
| Caracterización de vertimientos (usuarios alcantarillado) | 13 |   |
| Otros servicios externos                                  | 4  | 9 |



Ilustración 1. Actividades control de calidad – Laboratorio EMPOAGUAS ESP

- Contar permanentemente con un profesional (Bacteriólogo - Microbiólogo) con experiencia en aguas.

Se ha contado con un profesional (bacterióloga con experiencia en microbiología de aguas) para el procesamiento de todas las muestras de agua para análisis de Coliformes Totales y Escherichia coli. El profesional realiza actividades de rutina: procesamiento semanal de muestras de agua en la red de distribución para análisis microbiológico, aseguramiento analítico de los resultados obtenidos en el análisis microbiológico de agua, esterilización de material, procesamiento muestras para PICCAP (MB), capacitación a personal de apoyo y control microbiológico de ambientes.



Ilustración 2. Actividades componente microbiológico Laboratorio

**Proyecto:** Rehabilitación de los componentes del Sistema de Acueducto

**Meta – Producto:**

- Cambio de macromedidores del Sistema de Acueducto.

Se realizó cambio de macromedidor de entrada, macromedidores de los pozos 1 y 2.



*Ilustración 3. Instalación macromedidores de entrada y pozo 2*

**LÍNEA ESTRATÉGICA: GESTION TARIFARIA**

**Objetivo:** Mejorar la prestación del servicio y se articulen con la estimación tarifaria de la entidad.

**Proyecto:** Aumento de cobertura comercial en un 10%

**Meta – Producto:**

- Cobertura comercial de servicios de alcantarillado.

Con una meta establecida para los 11.400 domicilios del casco urbano y una línea base de 9.644 suscriptores de alcantarillado a diciembre de 2023 (equivalente al 84,60 % de cobertura), se logró un incremento significativo en el número de suscriptores. Para octubre de 2024, se registraron 10.080 suscriptores, lo que representa un porcentaje de cobertura del 88,42 %. Este aumento del 3,82 % refleja un progreso constante hacia el objetivo planteado. Evaluación: 100 % Cumplida (25% Cuatrienio)

- Cobertura comercial de servicios de acueducto.

Con una meta establecida para los 11.400 domicilios del casco urbano y una línea base de 10.801 suscriptores de acueducto a diciembre de 2023 (equivalente al 94,75 % de cobertura), se logró un incremento significativo en el número de suscriptores. Para octubre de 2024, se registraron 11.120 suscriptores, lo que

representa un porcentaje de cobertura del 97,54 %. Este aumento del 2,80 % refleja un progreso constante hacia el objetivo planteado.

A efectos de tener un panorama general, vemos como durante el primer año, con corte a octubre, se logró un incremento de 266 usuarios, con un crecimiento notable en usuarios residenciales de estratos 1 y 2, así como en el sector comercial. Actualmente, se trabaja de manera constante, en coordinación con la CDA y las secretarías de Salud departamental y municipal, para incentivar que más usuarios dejen de consumir agua de perforados y se vinculen a la empresa, garantizando así el acceso a agua potable en sus hogares. Evaluación: 100 % Cumplida (25% Cuatrienio)

| SUSCRIPTORES POR USO Y ESTRATO |         |        |        |                 |
|--------------------------------|---------|--------|--------|-----------------|
| USO                            | ESTRATO | DIC-23 | DIC-24 | Nuevos Usuarios |
| RESIDENCIAL                    | 1       | 5.809  | 5.924  | 115             |
|                                | 2       | 3.953  | 4.038  | 85              |
|                                | 3       | 780    | 788    | 8               |
|                                | 4       | 27     | 28     | 1               |
| COMERCIAL                      |         | 802    | 888    | 86              |
| OFICIAL                        |         | 176    | 178    | 2               |
| INDUSTRIAL                     |         | 1      | 1      | 0               |
| ESPECIAL                       |         | -      | 2      | 2               |
| TEMPORAL                       |         | 2      | 2      | 0               |
| PROVISIONAL                    |         | -      | 3      | 3               |
| USUARIOS TOTALES               |         | 11.550 | 11.852 | 302             |

### ➤ Evitar Suspensiones de forma general del servicio de Acueducto.

Durante el año, el servicio de acueducto presentó suspensiones equivalentes a 247 horas, lo que representa un total de 10.29 días. Es importante destacar que, a pesar de estos eventos, el servicio se mantuvo operativo en un alto porcentaje del tiempo, lo que refleja nuestro compromiso con la continuidad del servicio.

En cuanto a la norma aplicable, la Ley 142 de 1994 y las regulaciones de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA) establecen que los prestadores del servicio deben garantizar la continuidad del servicio de acueducto, evaluada generalmente como un porcentaje de horas del servicio disponible durante el año. Según estos parámetros, un nivel de continuidad superior al 95% es considerado adecuado.

Con base en esto: el año tiene 8,760 horas. Las suspensiones de 247 horas representan el 2.82% del tiempo total, lo que significa que el servicio estuvo disponible durante el 97.18% del tiempo, cumpliendo con los estándares de continuidad exigidos por la norma.

- Reducir en un 50 % la diferencia entre suscriptores de acueducto y alcantarillado en el cuatrienio.

Con una meta establecida para reducir en un 50% la diferencia entre los suscriptores de acueducto y alcantarillado en el cuatrienio, se partió de una brecha inicial de 1.157 suscriptores a diciembre de 2023 (10.801 de acueducto frente a 9.644 de alcantarillado). Para octubre de 2024, esta diferencia se redujo a 1.040 suscriptores (11.120 de acueducto frente a 10.080 de alcantarillado), lo que representa una disminución del 10,10%. Este avance refleja los esfuerzos por equilibrar la cobertura comercial de ambos servicios, en línea con el objetivo trazado para el periodo. Evaluación: 100% Cumplida (25% Cuatrienio)

- Adquisición de terminales facturación en sitio. y adquisición - arrendamiento de software Equipos de facturación. reducción de errores en las lecturas y corrección de consumos.

La adquisición de terminales para facturación en sitio y el arrendamiento o compra de software especializado para equipos de facturación han sido proyectados dentro del presupuesto del próximo año 2025. Con esto se busca implementar herramientas tecnológicas que permitan:

- Reducir errores en las lecturas: La digitalización del proceso mejorará significativamente la precisión en el registro de datos, minimizando inconsistencias y errores manuales.
- Optimizar la corrección de consumos: El software permitirá identificar y ajustar consumos anómalos de manera rápida y eficiente, asegurando que las facturas reflejen los valores reales.
- Incrementar la eficiencia operativa: Con la incorporación de estos equipos y el software, se reducirá el tiempo entre la toma de lecturas y la generación de facturas, además de mejorar la experiencia del usuario con un servicio más confiable.

Esta planeación refleja el compromiso con la modernización tecnológica de los procesos comerciales y será implementado conforme al plan de inversiones estipulado para el próximo año.



## LÍNEA ESTRATÉGICA: SOSTENIBILIDAD FINANCIERA

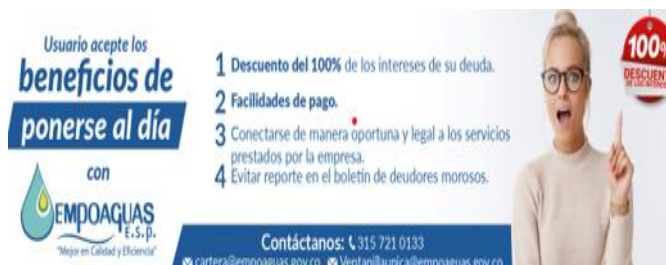
**Objetivo:** Mantener la sostenibilidad financiera de la entidad.

**Proyecto:** Generar cultura de pago de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado

### Meta – Producto:

- Realizar campañas publicitarias, para el pago oportuno de los servicios públicos en medios de amplia difusión como redes sociales, emisoras entre otros

A través de nuestras redes sociales, como la página de Facebook de EMPOAGUAS ESP, Instagram y X, se llevaron a cabo diversas campañas publicitarias para sensibilizar a la comunidad sobre la importancia de realizar el pago oportuno de los servicios públicos. Además, como parte de la estrategia 'Vamos al Barrio', se realizaron anuncios mediante perifoneo en las calles de los distintos barrios de San José del Guaviare, fortaleciendo el alcance de la iniciativa. Evaluación: 100 % Cumplida



- Habilitar la pasarela de pagos accesible a todos los usuarios de los servicios de acueducto y alcantarillado

Se implementó un nuevo método de pago para la factura de servicios públicos, mediante el cual los usuarios pueden realizar el pago directamente desde un celular smartphone, escaneando un código QR que los redirige a la entidad bancaria. Además, este código QR fue incorporado en la página web de la entidad, facilitando su acceso para que los usuarios puedan efectuar el pago de manera rápida y

sencilla. El código QR también se incluyó en las versiones físicas y digitales de las facturas, brindando mayor comodidad y accesibilidad. Evaluación: 100 % Cumplida



**Proyecto:** Recuperación de cartera mayor a 365 días

**Meta – Producto:**

- Mejorar el recaudo de cartera vencida o pagos normalizados usando mecanismos con diferentes canales de pago electrónicos

Con el objetivo de garantizar la estabilidad financiera de la empresa, se fortaleció el proceso de recaudo y cartera, enfocándose en las etapas persuasiva, prejurídica y jurídica.

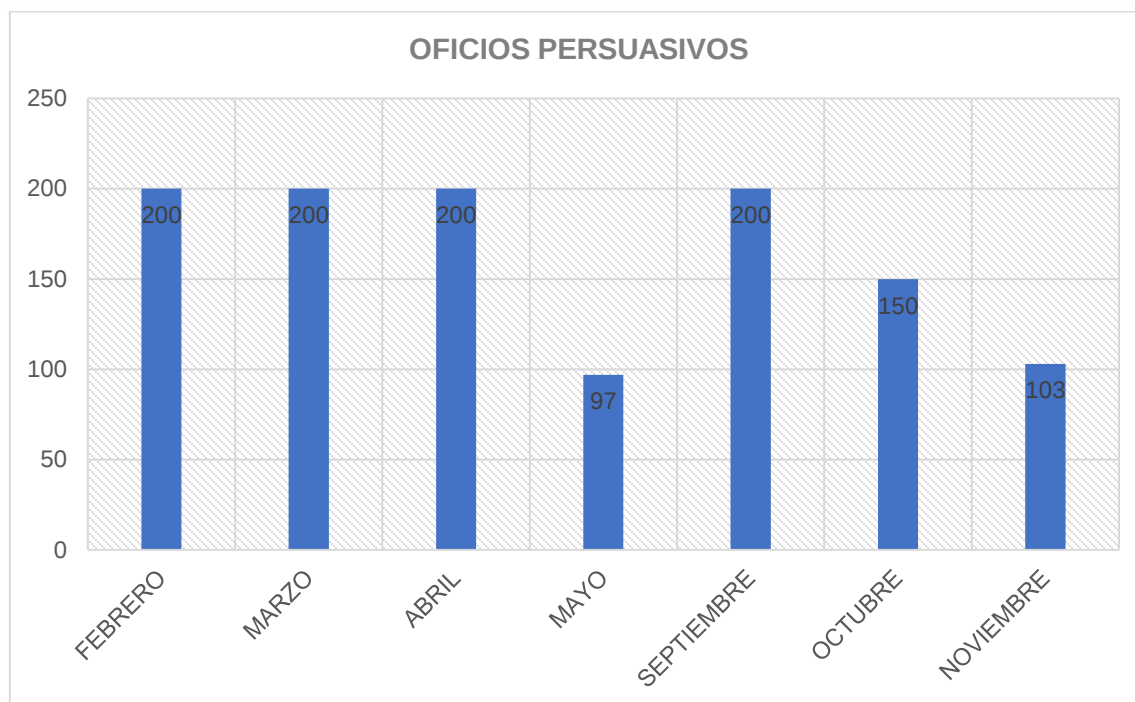
Durante el período 2024, con corte a octubre, se han suscrito 129 acuerdos de pago, destacando un impacto significativo durante los meses en los que se llevaron a cabo las jornadas de “Vamos al Barrio”. Además, se gestionan acuerdos verbales, principalmente con arrendatarios, quienes no pueden formalizar un acuerdo de pago por escrito. A estos usuarios se les recomienda realizar abonos dentro de la primera semana de cada mes, con el fin de evitar la suspensión del servicio de acueducto. Evaluación: 100 % Cumplida



| Descripción                                       | Enero      | Febrero   | Marzo      | Abril      | Mayo       | Junio     | Julio     | Agosto     | Septiembre | Octubre   |
|---------------------------------------------------|------------|-----------|------------|------------|------------|-----------|-----------|------------|------------|-----------|
| Nº de financierables a la deuda (Acuerdo de pago) | 13         | 7         | 13         | 12         | 19         | 7         | 10        | 16         | 9          | 5         |
| Valor inicial                                     | 14.609.200 | 7.630.000 | 13.611.600 | 15.031.900 | 57.148.521 | 7.850.800 | 7.254.900 | 14.095.891 | 6.804.300  | 3.611.600 |
| Valor total de abonos                             | 4.784.800  | 1.800.000 | 3.983.600  | 4.087.200  | 9.253.000  | 2.690.000 | 2.010.000 | 4.037.000  | 2.567.500  | 1.415.700 |
| Valor por financiar                               | 9.824.400  | 5.830.000 | 9.628.000  | 10.944.700 | 47.895.521 | 5.160.800 | 5.244.900 | 10.058.891 | 4.236.800  | 2.195.900 |
| Valor total de cuotas mensual                     | 1.207.302  | 1.244.096 | 1.233.424  | 1.064.144  | 4.052.011  | 728.580   | 728.890   | 1.918.811  | 577.359    | 276.855   |
| Saldo a facturar                                  | 8.617.099  | 3.624.267 | 7.880.643  | 8.709.891  | 1.280.699  | 4.432.221 | 2.785.527 | 7.058.834  | 2.712.955  | 1.919.046 |

De igual forma, con el ánimo de fortalecer el proceso de recaudo de cartera, durante el año 2024, se han emitido notificaciones a través de la factura a 1.150 usuarios, quienes han acudido a la empresa para realizar el pago total de su deuda o establecer acuerdos de pago, regularizando así su situación. Este proceso también ha permitido interrumpir los términos de prescripción. De los 1.150 usuarios notificados, 61 han saldado completamente su deuda, mientras que 94 se encuentran realizando abonos parciales. De este modo, se ha logrado notificar a todos los usuarios con deudas pendientes mediante el proceso de cobro persuasivo.

En la gráfica siguiente vemos la gestión realizada mes a mes en cuanto a la notificación de oficios persuasivos.



En cumplimiento de la Resolución número 000165 del 1 de noviembre de 2023, expedida por la DIAN, se inició la emisión de facturación electrónica para los usuarios. Este cambio facilita la distribución de facturas y, en conjunto con la implementación de pagos deslocalizados, mejora significativamente la gestión del recaudo. Aunque la facturación física sigue disponible, se espera que, con el tiempo, un número creciente de usuarios opte por recibir exclusivamente facturas electrónicas. Esta transición contribuye a la protección del medio ambiente al reducir el uso excesivo de papel. Además, es posible que el gobierno, como ya ocurrió con las restricciones al uso de bolsas plásticas, implemente medidas para eliminar gradualmente el uso del papel en estos procesos.



## LÍNEA ESTRATÉGICA: EFICIENCIA EN LA GESTIÓN EMPRESARIAL

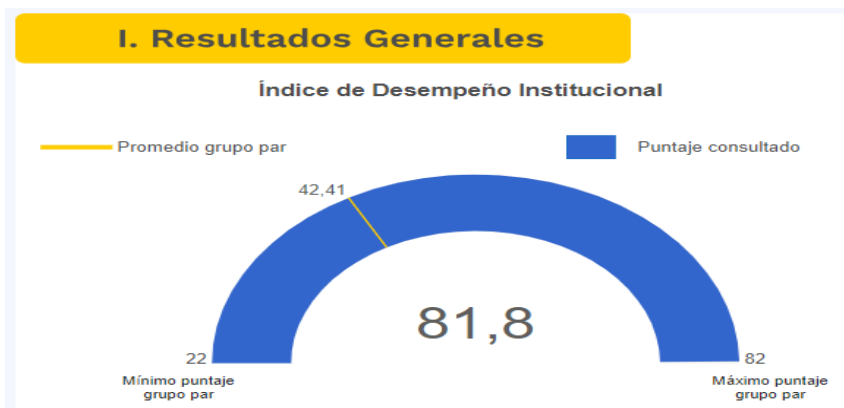
**Objetivo:** Fortalecer la plataforma estratégica de la entidad.

**Proyecto:** Implementación de los Sistemas de Gestión de la Empresa

**Meta – Producto:**

- Implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión

La empresa de acueducto y alcantarillado de San José del Guaviare según los resultados emitidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública para la vigencia 2023, obtuvo el siguiente Índice de Desempeño Institucional (IDI):

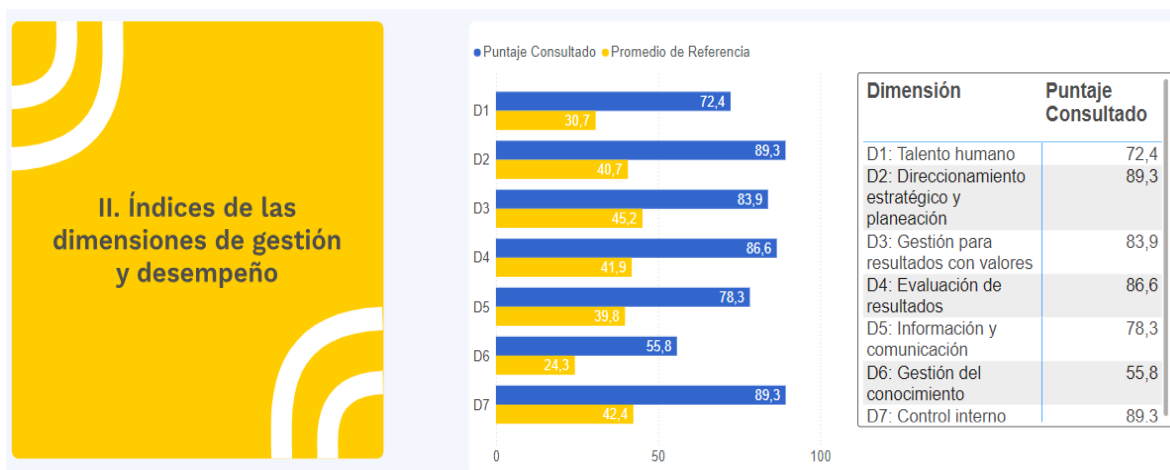


El Índice de Desempeño Institucional para la vigencia 2023 de 81,8 puntos que frente al promedio del grupo par es 42,4 puntos siendo un resultado positivo para la empresa. Al revisar, los resultados en el grupo par Empoaguas lidera el grupo par con el máximo puntaje, como se muestra en la siguiente imagen:

| Función Pública |                                                                         |             |              |                  |            |                                             |  | Índice de Desempeño Institucional | D1Tal Humana |
|-----------------|-------------------------------------------------------------------------|-------------|--------------|------------------|------------|---------------------------------------------|--|-----------------------------------|--------------|
| Código          | Entidad                                                                 | Orden       | Departamento | Municipio        | PDET       | Grupo Par                                   |  |                                   |              |
| 10583946        | EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE SAN JOSE DEL GUAVIARE - EMP    | TERRITORIAL | GUAVIARE     | SAN JOSÉ DE SI   | EMPRESA DE |                                             |  | 81,8                              |              |
| 10623753        | EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS CARTAGENA DEL CHAIRA                      | TERRITORIAL | CAQUETÁ      | CARTAGENA (SI    | EMPRESA DE |                                             |  | 53,3                              |              |
| 10823786        | EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE LEGUIZAMO                | TERRITORIAL | PUTUMAYO     | PUERTO LEGUIZAMO | EMPRESA DE |                                             |  | 37,6                              |              |
| 10958177        | EMPRESA MUNICIPAL DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO ASEO DE SAN PABLO BOLIVAR | TERRITORIAL | BOLIVAR      | SAN PABLO (SI    | EMPRESA DE |                                             |  | 34,4                              |              |
| 10973744        | PAZ DE ARIPORO SA ESP                                                   | TERRITORIAL | CASANARE     | PAZ DE ARIPORO   | EMPRESA DE |                                             |  | 25,3                              |              |
| 11584254        | EMPRESAS PUBLICAS DE HATO COROZAL                                       | TERRITORIAL | CASANARE     | HATO COROZAL     | EMPRESA DE |                                             |  | 22,1                              |              |
| 13223804        | EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE OROQUE S.A.                  | TERRITORIAL | CASANARE     | OROQUE           | NO         | EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS               |  |                                   |              |
| 17893806        | EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS AGUA VITAL TRINIDAD S.A.                  | TERRITORIAL | CASANARE     | TRINIDAD         | NO         | EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS |  |                                   |              |

Teniendo en cuenta, que el IDI mide la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, que se compone por el siete (7) dimensiones y diecinueve

(19) políticas de las cuales a esta entidad le aplican quince (15) políticas de desempeño institucional, en la que se detallan los siguientes resultados:

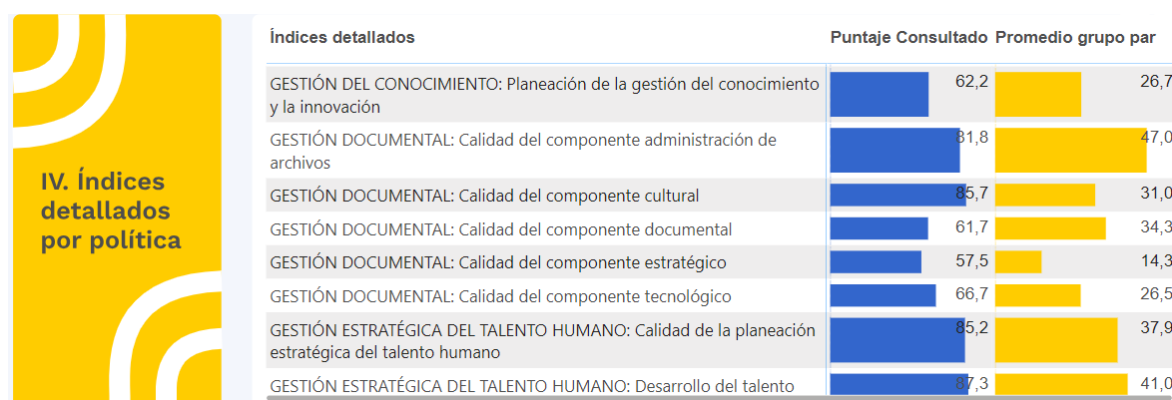
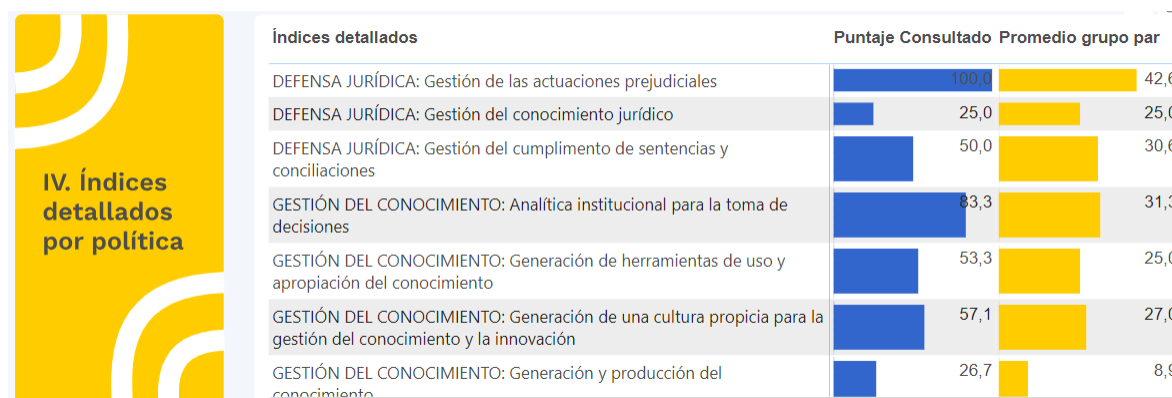
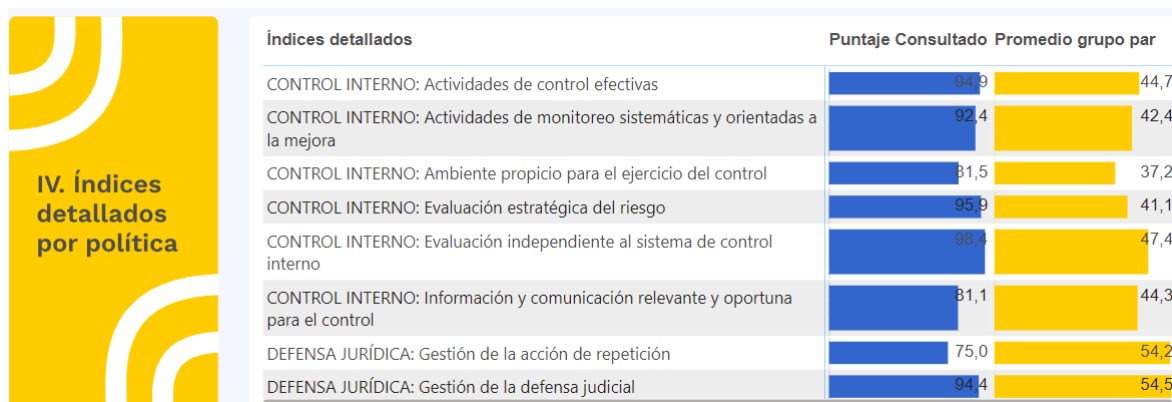


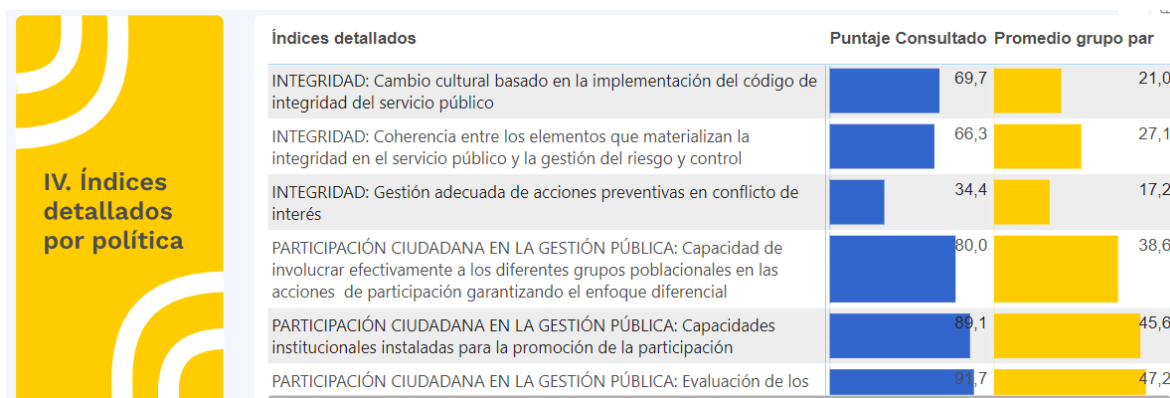
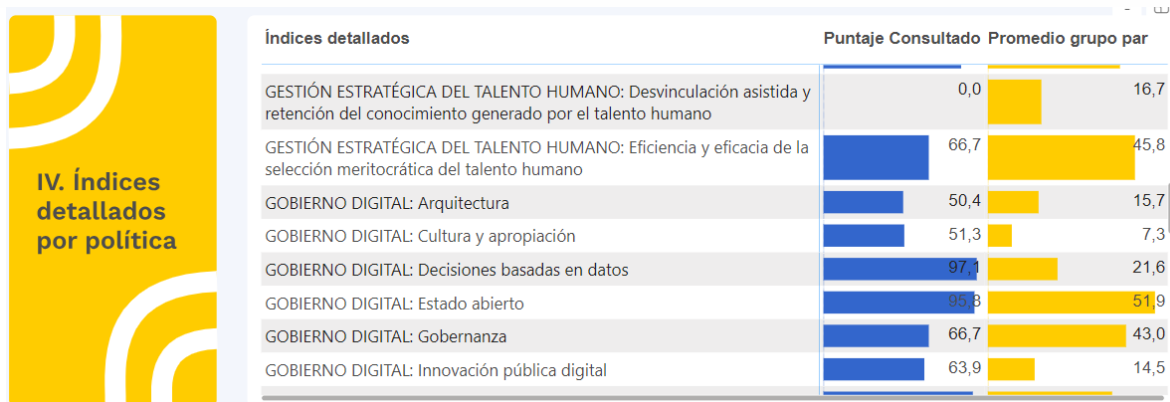
En cuanto a las dimensiones de gestión y desempeño, se puede observar que todos los resultados son más altos que los puntajes de referencia. En los que se resaltan avances importantes en Direccionamiento Estratégico, Gestión con Valores para Resultados y Control Interno. De igual forma, se identifica que la dimensión de Gestión del Conocimiento se hace necesario fortalecer estas acciones. En la siguiente imagen se detallan los resultados de las políticas de gestión y desempeño:



De estos resultados se destacan políticas como la seguridad digital con el mayor puntaje, seguido del fortalecimiento institucional y la gestión por procesos y actividades de participación ciudadana y el control interno. De igual forma, se identifican como oportunidades de mejora temas de gestión del conocimiento y la innovación, gestión del conocimiento e integridad.

Adicionalmente, se presentan los resultados por índice detallado de cada política:





De lo que se puede concluir, que en la mayoría de los índices el puntaje obtenido por esta empresa es mayor al puntaje del grupo par, siendo un comportamiento positivo.

Adicionalmente, se realizó la actualización de los actos administrativos de adopción de MIPG y Comité Institucional de Gestión y Desempeño e inició con la actualización según los nuevos lineamientos. A continuación, se detallan algunas acciones desarrolladas en las políticas de gestión y desempeño priorizadas:

- Política de Talento Humano

Para la implementación del MIPG, se participó en una Mesa de Trabajo con el Departamento Administrativo de la Función Pública con la Dirección de Desempeño Organizacional para socializar el tema de Plan de Formalización Laboral, en el que explicaron los pasos y inicio con el proceso. Adicionalmente, se realizó la implementación del Plan de Bienestar Social en la Planeación de las actividades, realizando la charla para la prevención de la discriminación por racismo y acompañamiento en el desarrollo de las actividades de bienestar.



- Política de Integridad

Se participó de forma activa en la Charla sobre el conflicto de interés el pasado 27 mayo, para fortalecer la implementación de la Política de Integridad. De igual forma, se realiza el acompañamiento a los compañeros para el diligenciamiento de aplicativo por la integridad y curso de integridad y se realizó el diseño la aplicación del test de integridad para ser aplicado a los trabajadores de la empresa, para conocer su percepción en temas de integridad en el ambiente laboral y participe en la charla del DAFP para el Código de Integridad.

- Política de Fortalecimiento Institucional

Se participó de forma activa en la capacitación de procesos y procedimientos en articulación con MIPG, para la posterior actualización del Modelo de Operación por Procesos.

- Política de Gestión de Conocimiento y la Innovación.

El pasado 26 de septiembre, se participó en la reunión de la Asesoría en la implementación de esta política, haciendo énfasis en la Analítica Institucional para la toma de decisiones.

Adicionalmente, de acuerdo a la visita realizada por la gestora territorial del DAFP, realice el diligenciamiento de la ficha técnica de identificación la buena práctica Control de Calidad en el Laboratorio basada en la NTC 17025:2017. Enviado a la Gestora Territorial para su revisión.

A nivel departamental participamos de la Mesa Interinstitucional de MIPG – Departamento del Guaviare que fue convocada mediante oficio 10-10-E-0643/2024 enviado por el Hospital de San José del Guaviare invitaron a participar de una mesa interinstitucional de compartir saberes en temas de MIPG.

- Política de Integridad y Administración del Riesgo

Se participo del Conversatorio de Gestión del Riesgo Fiscal y Charla de Socialización de Lineamientos para la Implementación del Programa de Transparencia y Ética Pública.

- Política de Defensa Jurídica.

Fuimos invitados a las jornadas de capacitación por parte de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado, en el tema específico Política de defensa jurídica en el FURAG. Y Adicionalmente, la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado programa una exclusivamente para entidades territoriales y formas de analizar los resultados.

➤ Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo

Para el desarrollo del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, se llevó a cabo la respectiva programación del plan de trabajo con su cronograma y estrategias a desarrollar durante la vigencia 2024, en donde se realizó la trazabilidad a través de objetivos, metas y las diferentes actividades que conllevan al desarrollo de la misma. En el plan de anual de trabajo de SST, se evidencia un cumplimiento del 100% de las actividades programadas, así mismo se realizó el reporte de evaluación de los Estándares Mínimos ante la administradora de riesgos laborales ARL positiva con el cumplimiento de evaluación en 100% de acuerdo a la resolución 0312 del 2019.

En la ejecución del plan de trabajo anual se realizó actualización y socialización de las políticas, diseño del programa y cronograma de capacitación, actualización de procedimientos y formatos, así mismo también se da cumplimiento con a las reuniones Comité de Convivencia Laboral "COCOLAB" dejando constancia en actas de las reuniones trimestrales dando cumplimiento a la Resolución 652 de 2012.

En mes de agosto se realizó nuevamente la conformación del comité paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo "COPASST con vigencia 2024 hasta el 2026; con los respectivos soportes de elección, así mismo queda registro en las actas de las reuniones mensuales de acuerdo a lo establecido en la Resolución 2013 de 1986 del Ministerio de Trabajo y Protección Social.

Dando cumplimiento al Decreto 1072 de 2015, artículo 2.2.4.6.25 el día 30 de enero del presente año, se realizó nuevamente la conformación de brigadas en materia de prevención, preparación y respuesta ante emergencias.

El dos de octubre todos los funcionarios de la empresa participaron en el simulacro Nacional, organizado por Gestión del Riesgo, poniendo en practica los conocimientos de los brigadistas y la aplicación de los procedimientos contemplados en el plan de emergencias, frente a la necesidad de autoprotección de la edificación, atención de primeros auxilios y control de incendios, obteniendo así mismo la certificación de participación por parte del consejo municipal de Gestión del Riesgo de San José del Guaviare

Se realizó actualización de la matriz legal teniendo en cuenta las nuevas resoluciones, decretos y circulares; para el cuidado y el bienestar del trabajador, Se realizó actualización y socialización a todo el personal sobre el plan de contingencias, actualización de la matriz de peligro, actividades de promoción y prevención de accidentes y enfermedades laborales, auditoría interna y externa por parte de la ARL, y el ministerio del trabajo.

En pro de velar por la salud de nuestros funcionarios y en cumplimiento con lo establecido en la resolución 2346 de 2007, la empresa realizo un contrato de





prestación de servicios N° 16 del 24 de enero de 2024; con la IPS CENTRO DE RECONOCIMIENTO DE CONDUCTORES (CRC), donde envió a todos trabajadores para la realización de exámenes y evaluaciones médicas ocupacionales con su respectivo seguimiento de las recomendaciones quedando registro en el formato en cumplimiento del 100%.

El día 12 de diciembre la empresa obtuvo un reconocimiento que se dio a las organizaciones de Bogotá. Meta, Vaupés, Vichada, Amazonas y GUAVIARE donde la empresa EMPOAGUAS ESP se destacó en el diseño, desarrollo e implementación de estrategias para fortalecer el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo relacionado con: innovación, Compromiso, Gestión y liderazgo.

Teniendo en cuenta las prioridades de la matriz de riesgo y las necesidades del área de seguridad y salud en el trabajo, la Empresa de Acueducto y Alcantarillado EMPOAGUAS E.S.P., suscribió un contrato para el suministro de elementos de protección personal (EPP), para el personal de planta, en cumplimiento de la Resolución N° 2400 de 1979 del Ministerio Del trabajo y seguridad social y Ley 9 de enero 24 de 1979, mediante el contrato número No. 16 del 24 mayo del 2024. Cumplimiento al 100%

#### ➤ Seguridad de la Información

La seguridad digital abarca un conjunto de prácticas, herramientas y normativas destinadas a proteger la integridad, la confidencialidad y la disponibilidad de los activos digitales. Su alcance incluye desde la protección de redes y sistemas contra ataques cibernéticos hasta la implementación de medidas para salvaguardar la privacidad de los usuarios y prevenir el acceso no autorizado a la información.

En el marco de su operación misional, EMPOAGUAS E.S.P. ha implementado el software SYSMAN S.A.S., el cual ha demostrado ser una herramienta fundamental para la gestión integral de sus procesos administrativos y operativos. Este software ha permitido la vinculación de todas las áreas de la empresa a través de una base de datos centralizada que registra a los usuarios suscritos al servicio de acueducto y alcantarillado. Durante el año 2022, la empresa contó con licencias activas para módulos clave como Contabilidad, Tesorería, Control Presupuestal, Nómina, Facturación de Servicios Públicos, Administración de Documentos, Control de Contratos, Almacén, Inventarios y Devolutivos, consolidando un sistema robusto para la administración eficiente de sus operaciones.

Considerando la calidad del servicio prestado por SYSMAN S.A.S. y la necesidad de su actualización para garantizar la continuidad del soporte técnico y funcional, se ha proyectado la adquisición de servicios de actualización para los módulos mencionados, complementos tecnológicos como CS Web para trámites en línea y





la gestión de incidencias a nivel 2. Además, se incluye soporte técnico virtual para atender requerimientos específicos en el uso del sistema, fortaleciendo la infraestructura digital de la entidad.

Adicionalmente, se ha identificado la necesidad de rediseñar y actualizar la plataforma web institucional, cumpliendo con los lineamientos normativos establecidos en el Decreto 1008 de 2018 y el Decreto 415 de 2016, orientados a la consolidación de un Gobierno Digital. Esta plataforma web es esencial para la divulgación de información institucional, la gestión de trámites en línea y la atención al ciudadano, aspectos que contribuyen al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la empresa.

Por otra parte, las áreas administrativa y comercial han manifestado limitaciones en personal y herramientas para desarrollar actividades masivas de comunicación y publicidad. Ante esta situación, se requiere la contratación de servicios publicitarios que apoyen la divulgación de información y la emisión de comunicaciones dirigidas a los usuarios, fortaleciendo la relación con la ciudadanía y asegurando el cumplimiento de las funciones asignadas a la Subgerencia Comercial y Administrativa.

En virtud de lo anterior, se justifica la suscripción de un contrato de prestación de servicios con SYSMAN S.A.S. para garantizar la continuidad operativa de la empresa y el fortalecimiento de su estrategia digital, asegurando la modernización tecnológica y el cumplimiento de las normativas vigentes.

➤ Fortalecimiento a la gestión documental.

1. Actualización del plan institucional de archivo (PINAR) para el periodo 2024 y aprobada por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño mediante acta N° 02 del 29 de enero del 2024, Con el objetivo de dar cumplimiento a la normatividad sobre gestión documental y mejorar la administración física y electrónica de los documentos.
2. El Plan Institucional de Capacitación, aprobado por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño mediante acta N° 02 del 29 de enero del 2024 en el que se articula con gestión documental por tal motivo se realizaron las siguientes capacitaciones.
  - La inducción y la reinducción dirigida a servidores públicos, contratista, pasantes, responsables de la administración de documentos y se realiza con el objetivo de fortalecer las competencias y los beneficios para facilitar el acceso y uso de la información



- Se socializaron los procesos y políticas a los servidores, pasantes, y contratistas los cuales recibieron una información detallada sobre las pautas de gestión documental, incluyendo la organización, clasificación, conservación y eliminación de documentos.
  - Se socializo los documentos integrados de gestión para que el personal esté informado sobre los procesos y procedimientos que se realizan mediante las TDR.
  - Se realizan capacitaciones periódicas para mantener el conocimiento y las habilidades del personal y poder llevar una información clara y concisa al momento de organizar la información del archivo de gestión.
  - Se realizó sensibilización sobre el valor patrimonial de los documentos físicos y electrónicos y la importancia que se representa en la preservación a largo plazo.
  - Se dio a conocer el acuerdo N°001 del 2024 del AGN, donde se explicó los cambios normativos respecto a la gestión documental.
  - Capacitación Organización de Archivos de Gestión Y Transferencias: En cumplimiento a lo establecido en el Plan Institucional de Capacitaciones y la Política de Gestión Documental se capacitó al personal en organización de archivos gestión y transferencias documentales a las diferentes dependencias de la empresa EMPOAGUAS ESP. garantizando la conservación y acceso a los documentos activos necesarios para el funcionamiento de la empresa, De igual forma, se notificó a las dependencias de la importancia y responsabilidad relacionada con la administración adecuada de los documentos durante la fase activa de su ciclo vital, garantizando su disponibilidad y preservación para el desarrollo de las funciones de la empresa. En ese sentido, se garantizó que el archivo central recibe y organiza los documentos transferidos del archivo de gestión, aplicando las tablas de retención documental.
3. Implementación de Recomendaciones del Consejo Departamental de Archivos: En el marco de la visita técnica realizada por la representante del Consejo Departamental de Archivos en el mes de julio, se llevaron a cabo una serie de recomendaciones dirigidas a la optimización y organización del Archivo Central.
- Organización de los documentos del archivo central: Entre las recomendaciones más destacadas se encuentra la implementación de un sistema de organización numérica continua de las cajas de archivo, de la numero 1 a la NN. Este sistema permitirá un acceso y espacio más eficiente a los documentos, facilitando su localización y manejo.
  - Actualización de Formatos de Rotulación de carpetas y cajas

- Se revisaron y actualizaron los formularios FUID, garantizando que la información registrada sea completa y precisa, lo que contribuye a una mejor gestión y control de los documentos.
- 4. Transferencias documentales: en la vigencia del 2024 el área de gestión documental recibió transferencias documentales del área de tesorería con la serie de comprobantes de egresos de la vigencia 2023 debidamente organizada como lo indica en las TRD, son 9 cajas y 63 carpetas debidamente organizadas, rotuladas e inventariadas.

**Proyecto:** Desarrollo del Talento Humano

**Meta – Producto:**

- Actualización y Ejecución del Programa de Bienestar Social

El programa de bienestar social de la presente vigencia se ejecutó de acuerdo a los cinco (5) los ejes:

- Equilibrio psicosocial;
- Salud mental;
- Diversidad e inclusión;
- Transformación digital y
- Identidad y vocación por el servicio público.

**CRONOGRAMA ACTIVIDADES PLAN DE BIENESTAR SOCIAL 2024**

| EJE DEL PROGRAMA                                                                         | ACTIVIDADES                                                                                                                                                                        | FECHA EJECUCION              | % de cumplimiento |
|------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-------------------|
| <b>Eje Uno:</b> Equilibrio Psicosocial: Actividad 1: Eventos deportivos y recreacionales | <b>Tarde deportiva primer semestre;</b> Caminatas ecológicas, juegos de mesa, juegos mentales, rumbo terapias, juegos deportivos al aire libre, torneo de sapo, futbol y voleibol  | 31/05/2024                   | 100%              |
|                                                                                          | Apoyos uniformes deportivos para los equipos femeninos y masculinos que representan la institucionalidad                                                                           | 28/07/2024                   | 100%              |
|                                                                                          | <b>Tarde deportiva segundo semestre;</b> Caminatas ecológicas, juegos de mesa, juegos mentales, rumbo terapias, juegos deportivos al aire libre, torneo de sapo, futbol y voleibol | 23/08/2024                   | 100%              |
| Actividad 2: Eventos especiales con la familia                                           | Caminatas ecológicas a lugares turísticos dentro del municipio con la familia                                                                                                      | 06 y 07 de noviembre de 2024 | 100%              |
|                                                                                          | Conmemoración navideña vinculando trabajadores y familia                                                                                                                           | 20/12/2024                   | 100%              |
|                                                                                          | adquisición de anchetas navideñas                                                                                                                                                  | 20/12/2024                   | 100%              |

|                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                      |      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|------|
| Actividad 3: Acciones con ocasión de la Niñez y la Recreación                                                                                              | Actividad en conmemoración al día de la Niñez, que compone recreación y esparcimiento                                                                                                                                                                                                                           | 30/10/2024                                                           | 100% |
|                                                                                                                                                            | Adquisición de regalos para los hijos de los funcionarios                                                                                                                                                                                                                                                       | 20/12/2024                                                           | 100% |
| Actividad 4: Celebración Día Nacional del Servidor Público                                                                                                 | Capacitaciones programadas para el fortalecimiento institucional y con el fin de enaltecer la labor del servidor público                                                                                                                                                                                        | 27/06/2024                                                           | 100% |
| Actividad 5: Calidad de Vida laboral                                                                                                                       | Salida pedagógica                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 17 al 20 de noviembre de 2024                                        | 100% |
| Actividad 6: Con ocasión del reconocimiento a servidores públicos según su profesión (Día del Periodista, Administrador, Abogado y Psicólogo, entre otras) | Poster alusivo a la profesión que ejerce el funcionario entregado en el día conmemorativo                                                                                                                                                                                                                       | Durante la vigencia                                                  | 100% |
|                                                                                                                                                            | Realización de 1 Jornada de CICLOPASEO en el mes de mayo de recreación y deporte en un lugar turísticos                                                                                                                                                                                                         | 21/06/2024                                                           | 100% |
| Actividad 7: Adelantar acciones para promover el salario emocional                                                                                         | Descanso remunerado por cumpleaños del trabajador                                                                                                                                                                                                                                                               | Durante la vigencia                                                  | 100% |
|                                                                                                                                                            | Descanso por tiempo compensado en Semana Santa                                                                                                                                                                                                                                                                  | 26,27 y 28 de marzo de 2024                                          | 100% |
|                                                                                                                                                            | Descanso remunerado turnos navideños                                                                                                                                                                                                                                                                            | 24, 26 y 27/12/2024 31 dic, 2 y 3 enero/2025; 7, 8 y 9 de enero/2025 | 100% |
| Actividad 8: Promoción del uso de la bicicleta como medio de transporte                                                                                    | incentivo no pecuniario Un (1) día de descanso a los trabajadores que completen diez (10) viernes seguidos utilizando la bicicleta como transporte para llegar laborar a la entidad, se le entregara una tarjeta que certifique haber llegado a trabajar en bicicleta.                                          | Durante la vigencia                                                  | 100% |
| Actividad 9: Reconocimientos por el buen desempeño                                                                                                         | Reconocimiento en Acto Administrativo con copia a hoja de vida, y cuyo procedimiento es la postulación por el Subgerente de cada área a los servidores públicos por los logros o cumplimientos de valores institucionales.                                                                                      | Durante la vigencia                                                  | 100% |
| Actividad 10: Programa Pre pensionados                                                                                                                     | Acompañamiento en trámites de la solicitud de pensión, estrategias de aprovechamiento del tiempo libre, manejo de finanzas e inicio de negocios, entre otras. acompañamiento de la ARL y la Caja de Compensación Familiar se solicitará el apoyo para preparar a los trabajadores en calidad de pre pensionados | Cuando se requiera                                                   | 100% |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                |                                  |      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|------|
| <b>Eje dos: Salud Mental.</b><br>Actividad 11:<br>Acompañamiento e implementación de estrategias Para el mantenimiento de la salud mental                                                                                                                                                                          | Elaboración de las baterías de riesgo psicosocial para el diseño, ajuste e implementación de sus políticas internas, gestionado por la oficina de Seguridad y salud en el trabajo de la Empresa cuando se considere pertinente la elaboración de las mismas.   | 21/08/2024 y 10/12/2024          | 100% |
| Orientación Psicológica                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Realizar semana de la salud mental                                                                                                                                                                                                                             | 26,27 y 28 de noviembre de 2024  | 100% |
| Actividad 12. Adelantar campañas orientadas a prevenir el sedentarismo, prevención del estrés, ansiedad y depresión de los servidores y servidoras de EMPOAGUAS ESP                                                                                                                                                | Técnicas de relajación mental, meditación y control de la respiración (sesión de spa)                                                                                                                                                                          | 11,12 y 13 de septiembre de 2024 | 100% |
| <b>Eje Tres: Diversidad e Inclusión.</b> Actividad 13.<br>Actividades encaminadas a promover la inclusión laboral, la diversidad y la equidad en el ámbito laboral                                                                                                                                                 | Talleres o charlas para fomentar la inclusión laboral, la diversidad y la equidad                                                                                                                                                                              | 22/05/2024                       | 100% |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Taller o charlas para prevenir, detectar y proteger actuaciones discriminatorias o de trato desigual de los servidores y servidoras pertenecientes a grupos raizales y étnicos                                                                                 |                                  |      |
| Actividad 14. Actividades relacionadas con la prevención, atención y medidas de protección de todas las formas de violencias contra las mujeres y/o cualquier otro tipo de discriminación por razón de raza, etnia, religión, discapacidad u otra razón.                                                           | Realizar campañas de pedagogía y comunicación para la transformación y creación de una cultura inclusiva al interior de las entidades públicas                                                                                                                 | 18/09/2024                       | 100% |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Actividades relacionadas con la prevención, atención y medidas de protección de todas las formas de violencias contra las mujeres y basadas en género y/o cualquier otro tipo de discriminación por razón de raza, etnia, religión, discapacidad u otra razón. | 18/09/2024                       | 100% |
| <b>Eje Cuatro: Transformación Digital:</b><br>Actividad 15: Preparación, desarrollo y/o fortalecimiento de las competencias en el uso de herramientas digitales disponibles de la entidad y aplicaciones de uso gratuito enfocadas en el autocuidado, la salud (para bajar de peso, hacer ejercicio, entre otras), | Capacitación en el uso y la aplicación de analítica de datos (big data) y la protección de la información (habeas data) para contribuir a la mejora                                                                                                            | 24/07/2024                       | 100% |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Apoyos económicos para pago semestre pregrados, posgrados y capacitaciones en línea                                                                                                                                                                            | Primer y segundo semestre        | 100% |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Implementación de herramientas de manejo de tiempos de las actividades, mensajería instantánea, flujos de trabajo y manejo de nubes de información, entre otras herramientas disponibles en la entidad.                                                        | 24/07/2024                       | 100% |
| <b>Eje Quinto: Identidad y Vocación por el Servicio Público.</b> Actividad 16:<br>Encaminadas a desarrollar el sentido de pertenencia y                                                                                                                                                                            | Capacitación código de integridad y principios de la función pública                                                                                                                                                                                           | 10/07/2024                       | 100% |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                |                                  |      |

|                                  |                                                                                                  |                                                       |      |
|----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|------|
| vocación por el servicio publico | Capacitación cultura organizacional                                                              | 23 de febrero de 2024, y 10 y 11 de diciembre de 2024 | 100% |
|                                  | Inducción y reintroducción visión, misión, y objetivos de la empresa                             |                                                       |      |
|                                  | Fomento de valores y entendimiento de la importancia de la labor que desempeñan los trabajadores | 11/09/2024                                            | 100% |

➤ Actualización y Ejecución del Plan Institucional de Capacitaciones

**CRONOGRAMA ACTIVIDADES PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACION**

| EJE DEL PROGRAMA                                           | ACTIVIDADES                                                                                                                                                                                                                                                    | FECHA EJECUCION                                       | %   |
|------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|-----|
| <b>1. EJE PAZ TOTAL, MEMORIA Y DERECHO HUMANOS</b>         | Visita al centro de memoria histórica                                                                                                                                                                                                                          | 28/11/2024                                            | 100 |
| <b>2. EJE 2 TERRITORIO, VIDA Y AMBIENTE</b>                | Sensibilización lenguaje claro                                                                                                                                                                                                                                 | 04/12/2024                                            | 100 |
| <b>3. EJE 3 MUJERES, INCLUSION Y DIVERSIDAD</b>            | Talleres o charlas para fomentar la inclusión laboral, la diversidad y la equidad                                                                                                                                                                              | 22/05/2024                                            | 100 |
|                                                            | Taller o charlas para prevenir, detectar y proteger actuaciones discriminatorias o de trato desigual de los servidores y servidoras pertenecientes a grupos raizales y étnicos                                                                                 | 22/05/2024                                            | 100 |
|                                                            | Actividades relacionadas con la prevención, atención y medidas de protección de todas las formas de violencias contra las mujeres y basadas en género y/o cualquier otro tipo de discriminación por razón de raza, etnia, religión, discapacidad u otra razón. | 18/09/2024                                            | 100 |
| <b>4. EJE 4 TRASFORMACION DIGITAL Y CIBERCULTURA</b>       | Capacitación en el uso y la aplicación de analítica de datos (big data) y la protección de la información (habeas data) para contribuir a la mejora                                                                                                            | 24/07/2024                                            | 100 |
|                                                            | Implementación de herramientas de manejo de tiempos de las actividades, mensajería instantánea, flujos de trabajo y manejo de nubes de información, entre otras herramientas disponibles en la entidad.                                                        | 24/07/2024                                            | 100 |
| <b>5. EJE 5 PROBIIDAD, ETICA E IDENTIDAD DE LO PUBLICO</b> | Capacitación cultura organizacional                                                                                                                                                                                                                            | 23 de febrero de 2024, y 10 y 11 de diciembre de 2024 | 100 |
|                                                            | Inducción y reintroducción visión, misión, y objetivos de la empresa                                                                                                                                                                                           |                                                       | 100 |
|                                                            | Fomento de valores y entendimiento de la importancia de la labor que desempeñan los trabajadores                                                                                                                                                               | 11/09/2024                                            | 100 |

|                                            |                                                             |            |     |
|--------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|------------|-----|
| <b>6. EJE 6 HABILIDADES Y COMPETENCIAS</b> | Gestión documental                                          | 15/04/2024 | 100 |
|                                            | Certificación competencias laborales en atención al usuario | 02/12/2024 | 100 |

- Realizar estudio que permite redefinir la estructura actual de acuerdo al mapa de procesos, evitando la concentración en los procesos misionales.

Con el objetivo de mejorar la capacidad de ofrecer servicios de calidad y contribuir a la formalización laboral, la modificación de la planta de personal representa una oportunidad clave para transformar y fortalecer los servicios que impactan directamente en la vida de los ciudadanos. En este contexto, la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de San José del Guaviare – EMPOAGUAS E.S.P. consideró necesario iniciar un proceso de formalización laboral, orientado hacia un rediseño institucional alineado con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

Este proceso, conforme a la política de Fortalecimiento Institucional y Simplificación de Procesos, implica ajustar y rediseñar los elementos necesarios con base en el Modelo de Operación por Procesos y la estructura orgánica de la entidad. Asimismo, en el marco de la Política de Gestión del Talento Humano, se llevará a cabo un análisis de la planta de personal para su modificación y posible ampliación.

A través de este proceso, se van a optimizar los siguientes aspectos:

**Atención al Ciudadano:** Mejorar la calidad de los servicios mediante personal capacitado y comprometido, reduciendo los tiempos de espera y optimizando la resolución de trámites.

**Procesos Administrativos:** Favorecer la continuidad del personal formalizado para reducir la rotación laboral, lo que permitirá una mayor acumulación de experiencia y optimización de los procedimientos internos.

El presente estudio técnico busca desarrollar una propuesta de rediseño institucional basada en tres líneas de trabajo fundamentales:

**Estructura Administrativa u Orgánica:** Rediseño de la estructura para asignar nuevas posiciones, reorganizar áreas, reasignar roles y eliminar cargos redundantes.

**Modificación o Reestructuración de la Planta de Personal:** Ajuste de cargos y funciones, priorizando la ampliación de la planta para fomentar la formalización del empleo público y alinearse con los objetivos estratégicos de la entidad.

Revisión del Modelo de Operación por Procesos: Análisis de los procesos internos para identificar redundancias, cuellos de botella, oportunidades de automatización y áreas con falencias de control.

#### Alcances del Rediseño Institucional

En el marco del rediseño institucional en la gestión pública, EMPOAGUAS E.S.P. plantea los siguientes alcances:

- **Modificación de la Planta de Personal:** Realizar ajustes en los cargos, funciones y ubicaciones del personal para alinear la estructura con la planeación estratégica de la empresa.
- **Revisión y Ajuste de la Estructura Orgánica:** Garantizar una distribución clara de responsabilidades y optimizar los recursos humanos y financieros.
- **Mejoras en la Gestión por Procesos:** Implementar acciones que eliminen ineficiencias, como redundancias y cuellos de botella, para fortalecer el control y la productividad.

#### Ajuste al Modelo de Operación por Procesos

De acuerdo con el análisis de los procesos, la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de San José del Guaviare – EMPOAGUAS E.S.P., ha identificado la necesidad de ajustar ciertos procesos operativos con el propósito de garantizar la prestación de un servicio con calidad y eficiencia. El presente estudio técnico ha permitido identificar procesos clave que requieren fortalecimiento, los cuales inciden directamente en la mejora de productos, servicios y la cobertura institucional. Este diagnóstico se basó en una evaluación exhaustiva del crecimiento y avances de la empresa en relación con sus objetivos misionales.

Los procesos identificados que necesitan ajustes y que podrían beneficiarse de un proceso de formalización laboral son:

- **Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST)**

El Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) es una herramienta estratégica que protege a los trabajadores y fomenta la eficiencia organizacional, garantizando el cumplimiento de los derechos laborales. Este sistema es de obligatorio cumplimiento según el Decreto 1072 de 2015, complementado por la Resolución 0312 de 2019, que establece los estándares mínimos adaptados al tamaño y naturaleza de cada organización.

En EMPOAGUAS E.S.P., resulta fundamental implementar y consolidar este proceso para prevenir riesgos laborales, asegurar un entorno seguro y cumplir con

las normativas legales vigentes.

- Control Interno Disciplinario

En el Estudio Técnico de Rediseño Institucional de 2020, se creó el cargo de Jefe de Control Interno Disciplinario, en cumplimiento de la Ley 1952 de 2019 (Código General Disciplinario). Esta norma establece el marco para adelantar procesos disciplinarios contra servidores públicos y particulares que ejercen funciones públicas, y su entrada en vigor, prorrogada hasta el 1° de julio de 2021, obliga a la empresa a garantizar su cumplimiento para evitar sanciones.

Por tanto, es prioritario consolidar el proceso de Control Interno Disciplinario, mediante la definición de un procedimiento operativo claro que regule las actuaciones de esta oficina.

- Gestión Ambiental

El proceso de Gestión Ambiental es esencial para EMPOAGUAS E.S.P., dado que su objeto misional implica una interacción directa con recursos naturales esenciales y un impacto significativo en el medio ambiente.

La implementación de este proceso busca: Proteger las fuentes de agua., Asegurar la calidad del servicio y minimizar los impactos ambientales negativos. De esta manera, la empresa refuerza su compromiso con la sostenibilidad, la eficiencia operativa y el bienestar de los suscriptores, consolidando su aporte al desarrollo sostenible.

**Proyecto:** Alianzas Estratégicas

**Meta – Producto:**

- Suscripción de convenios y/o contratos interadministrativos

Durante la vigencia 2024 se suscribieron dos contratos interadministrativos y un convenio interadministrativo con la Alcaldía del Municipio de San José del Guaviare, y el Departamento del Guaviare los cuales se relacionan a continuación:



| CONTRATO<br>INTERADMINISTRATIVO                        | CONVENIO<br>INTERADMINISTRATIVO                                                                                                                                                          | OBJETO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | VALOR            | Estado       |
|--------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------|
| Contrato Interadministrativo No. 001/2024 (19/03/2024) |                                                                                                                                                                                          | Suscribir un contrato interadministrativo en tre la Alcaldia Municipal de San José del Guaviare y la Empresa de Acueducto y Alcantarillado EMPOAGUAS ESP, para el fortalecimiento al Programa Agua Potable y Saneamiento básico con oportunidad y progreso para todos en el municipio de San José del Guaviare.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 500.000.000,00   | Liquidado    |
| Contrato Interadministrativo No. 002/2024 (21/03/2024) |                                                                                                                                                                                          | Suscribir un contrato interadministrativo en tre la Alcaldia Municipal de San José del Guaviare y la Empresa de Acueducto y Alcantarillado EMPOAGUAS ESP, para realizar la transferencia de recursos del fondo de solidaridad y redistribución de ingresos destinados para sufragar los subsidios a las personas de menores ingresos de los servicios publicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado para la vigencia 2024                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 2.130.318.204,00 | En ejecución |
|                                                        | Convenio Interadministrativo No. 002/2024 (02/10/2024)                                                                                                                                   | Convenio Interadministrativo entre la Alcaldia del Municipio de San José del Guaviare y EMPOAGUAS ESP, para la optimización y ampliación del alcantarillado en la zona urbana del Municipio.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 1.379.199.573,00 | En ejecución |
|                                                        | Convenio Interadministrativo No. 1936/2024, celebrado entre el Departamento del Guaviare, el Municipio de San José del Guaviare y la Empresa de Acueducto y Alcantarillado EMPOAGUAS ESP | Anuar esfuerzos interinstitucionales, administrativos, técnicos y logísticos; con el fin de contribuir a la administración y el mantenimiento de las áreas de importancia estratégica ubicadas dentro de la zona de captación y regulación hídrica del acueducto municipal de San José del Guaviare y las que a futuro adquieran; para la ejecución , seguimiento y evaluación de actividades de trabajo ambiental en estas áreas, con el propósito de que se puedan desarrollar acciones de protección ambiental, como reforestación, conservación, recuperación, rehabilitación, administración, cuidado y demás acciones de trabajo ambiental, para velar por el debido manejo y conservación del recurso hídrico y otros servicios ecosistémicos asociados. |                  | En ejecución |

## LÍNEA ESTRATÉGICA: GOBIERNO Y TRANSPARENCIA

**Objetivo:** Desarrollar acciones que garanticen el principio de transparencia y rendición de cuentas de la entidad.

**Proyecto:** Reporte de Información

**Meta – Producto:**

- Verificación y oportunidad en el cargue de la información en la plataforma SUI

De acuerdo a la naturaleza de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de San José del Guaviare, EMPOAGUAS E.S.P. y, considerando lo establecido en la Ley 142 de 1994, la Empresa está obligada a rendir la información requerida por la Superintendencia de Servicios Públicos en la plataforma del Sistema Único de Información\_SUI respecto de la prestación de los servicios de Acueducto y Alcantarillado.



De conformidad con lo establecido en la Ley 689 de 2001, corresponde a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en desarrollo de sus

funciones de inspección y vigilancia, establecer, administrar, mantener y operar un sistema de información que se surtirá de la información proveniente de los prestadores de servicios públicos sujetos a su control.

El Sistema Único de Información\_SUI, es el sistema oficial del sector de servicios públicos domiciliarios del país que recoge, almacena, procesa y publica información reportada por parte de las empresas prestadoras y busca estandarizar requerimientos de información y aportar datos que permita a las entidades del gobierno evaluar la prestación de los servicios públicos. Así mismo, garantiza la consecución de datos completos, confiables y oportunos, permitiendo el cumplimiento de las funciones misionales en beneficio de la comunidad.

Los reportes que se realizan son de periodicidad Mensual, Trimestral, Semestral y Anual, estos corresponden a los Tópicos: Técnico Operativo, Administrativo y Financiero y Comercial.

Durante el año 2024, la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de San José del Guaviare gestionó 286 reportes. A la fecha, 36 de estos reportes están en proceso de cargue para obtener la certificación correspondiente, lo que representa un avance del 87% en el proceso.

| Tópico                      | Total, de Reportes | Reportados y certificados | Reportes Pendientes | porcentaje de cumplimiento |
|-----------------------------|--------------------|---------------------------|---------------------|----------------------------|
| Administrativo y Financiero | 8                  | 5                         | 3                   | 63%                        |
| Comercial                   | 156                | 134                       | 22                  | 86%                        |
| Técnico Operativo           | 122                | 111                       | 11                  | 91%                        |
| Total                       | 286                | 250                       | 36                  | 87%                        |

A su vez estos reportes permiten evaluar y clasificación del nivel de riesgo de las Empresas prestadoras de Servicios de Acueducto y Alcantarillado, para garantizar un efectivo control de gestión empresarial.

La empresa de Acueducto y Alcantarillado de San José del Guaviare, EMPOAGUAS E.S.P., obtuvo un importante logro a obtener la calificación en el indicador Único Sectorial\_IUS del año 2023 en un 69.70/100 lo que la sitúa en la categoría de Riesgo Medio.

## Proyecto: Estrategia de Comunicaciones

### Meta – Producto:

- Acciones de acercamiento a la comunidad

Mediante la estrategia Vamos Al Barrio se logró un acercamiento directo con la comunidad, atendiendo las PQR's de los usuarios, suscribiendo acuerdos de pago con aquellos que se encontraban en mora y promoviendo la conexión de más usuarios a las redes de acueducto. Además, la estrategia complementó un papel clave como eje articulador en las acciones de sensibilización contra el consumo excesivo de agua potable, en cumplimiento con las directrices de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA), durante el fenómeno de El Niño que tuvo lugar entre febrero y noviembre de 2024.

Estas actividades fueron reforzadas a través del contrato de responsabilidad empresarial, que facilitó la promoción de acciones preventivas y fortaleció los lazos con la comunidad mediante cuñas radiales, material publicitario con mensajes sobre la protección del recurso hídrico del Guaviare, y con el compartir de refrigerios, lo que contribuyó a estrechar aún más los vínculos con los usuarios. Evaluación: 100 % Cumplida



- Realizar una estrategia de comercialización de los servicios prestados por la empresa

Se elaboraron 1.103 portafolios de servicios que contenían información detallada sobre los servicios ofrecidos por EMPOAGUAS ESP. Estos portafolios fueron distribuidos como parte de la estrategia "Vamos al Barrio", diseñada para generar un contacto directo con la comunidad. Durante las jornadas, se promovió activamente la conexión de nuevos usuarios, resaltando los beneficios para la salud personal y de toda la comunidad, el cumplimiento de las normatividad, y las facilidades ofrecidas por la empresa para la conexión. Estas facilidades incluyeron opciones de pago flexibles y la realización de trabajos por parte de los técnicos expertos de la empresa, fortaleciendo así la relación entre la empresa y la comunidad. Evaluación: 100 % Cumplida



## CUMPLIMIENTO NORMATIVO

## DESINCENTIVO AL CONSUMO EXCESIVO DE AGUA POTABLE

En cumplimiento de la Resolución CRA 39 de 2024 y conscientes de la importancia de preservar el recurso hídrico, especialmente en periodos de sequía. La Empresa EMPOAGUAS E.S.P., en nuestra área de prestación de servicio, se llevó a cabo acciones para promover el uso eficiente del agua, incluyendo campañas de sensibilización y la implementación de tarifas ajustadas al consumo. Los recursos adicionales recaudados fueron destinados al FONAM, contribuyendo a la sostenibilidad hídrica

## LÍNEA ESTRATÉGICA: EFICIENCIA EN LA PLANIFICACION Y EJECUCION DE INVERSIONES

**Objetivo:** Planificar las inversiones por sistema y el seguimiento a su ejecución.

**Proyecto:** Dotación y equipamiento para la operación del sistema de Acueducto

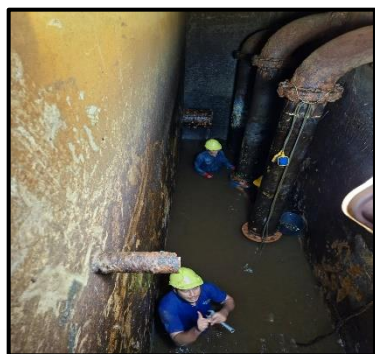
### Meta – Producto:

- Adquisición e instalación de equipos de bombeo de respaldo para la conducción de Agua Potable.

En la vigencia 2024 se llevó a cabo la adquisición de una electrobomba de 75HP 3 fases con succión y descarga de 6” bridada como equipo de respaldo del sistema de bombeo de acueducto y una hidrolavadora de 6.5HP para mantenimiento de las plantas de tratamiento



- Dotación e instalación de valvuleria para los componentes del sistema de acueducto.



Instalación de las 2 válvulas de pie de 8” del sistema de bombeo al tanque elevado y cambio de válvula en la red de distribución en la carrera 32 con calle 6 en el barrio san José. Esquina entrada al barrio san José por la carrera 32.



Instalación de tres hidrantes con sus respectivas válvulas en red de distribución en: calle 10 con carrera 27, cra 23 con cll 12 esq y cra 20 cll 12 esq

**Proyecto:** Optimización y rehabilitación del Sistema de Alcantarillado

**Meta – Producto:**

- Optimización, mantenimiento y puesta en marcha de las estaciones de bombeo

La Administración ejecutó el Contrato de mantenimiento 007 de 2024 con el cual se llevó a cabo el mantenimiento a todo costo de las hidrobombas y sistema eléctrico de las estaciones de bombeo del sistema de alcantarillado

**Proyecto:** Implementación del Plan de Emergencia y Contingencias

**Meta – Producto:**

- Actualizar e implementar el Plan de Emergencia y Contingencias

Se actualizó en Plan de Emergencia y Contingencias para los servicios de acueducto y alcantarillado para la vigencia 2024, realizando el respectivo cargue en la plataforma SUI

Se adquirió cloronidar de respaldo para el proceso de desinfección del agua clarificada y se realizó mantenimiento correctivo al clorinador que se encontraba en operación.

## LÍNEA ESTRATÉGICA: EFICIENCIA EN LA OPERACIÓN

**Proyecto:** Programa de Control de Perdidas

**Meta – Producto:**

- Actualizar e implementar el Plan de Control de Perdidas

Se actualizó el documento Programa de Control de Perdidas Comerciales y Técnicas de Agua No Contabilizada para el Acueducto del casco urbano del municipio de San José del Guaviare- 2024-2027, el cual se envía a comité de gestión para revisión, ajustes y aprobación; para que una vez aprobado se proceda a su respectiva adopción e implementación.

## LÍNEA ESTRATÉGICA: SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL

**Objetivo:** Mitigar los impactos ambientales que generan su operación.

**Proyecto:** Cumplimiento de Planes Ambientales Normativos

**Meta – Producto:**

- Fortalecimiento del vivero del área de interés estratégico del Embalse la Maria. (Actividades Vivero). Se realizó en 2024, la producción de material vegetal con especies endémicas para la reforestación de 0,5 Ha en el área de interés estratégico del Embalse La María.
- Aprobación e Implementación del Programa de Gestión Integral de Residuos Sólidos. Este programa se encuentra en proceso de actualización para aprobación e implementación para la vigencia 2025.
- Actualización e Implementación del Programa de Uso Eficiente y Ahorro del Agua. Este programa se encuentra en proceso de actualización para aprobación interna y de la autoridad ambiental e implementación para la vigencia 2025.

## INFORME PRESUPUESTAL

### EJECUCIÓN DE INGRESOS

|                               |                          |
|-------------------------------|--------------------------|
| Presupuesto Inicial           | 8,796,493,977 ,83        |
| Adiciones                     | 5.372.245.294,00         |
| <b>Presupuesto definitivo</b> | <b>14.168.739.271,83</b> |

En el año 2023, se adoptó el presupuesto para la vigencia 2024, mediante acto administrativo No.206, por valor de OCHO MIL SETECIENTOS NOVENTA Y SEIS MILLONES CUATROCIENTOS NOVENTA Y TRES MIL NOVECIENTOS SETENTA Y SEITE PESOS CON OCHENTA Y TRES CENTAVOS M/CTE (\$8.796.493.977,83), al cierre de la vigencia 2024, presentó adiciones por valor de CINCO MIL TRESCIENTOS SETENTA Y DOS MILLONES DOSCIENTOS CUARENTA Y CINCO MIL DOSCIENTOS NOVENTA Y CUATRO PESOS M/CTE (\$5.372.245.294,00), recursos de convenios, contrato Interadministrativo, contrato con el Ministerio de Defensa y reintegros por licencias e incapacidades, los cuales modificaron el presupuesto inicial, el cual quedo establecido por valor de CATORCE MIL CIENTO SESENTA Y OCHO MILLONES SETECIENTOS TREINTA Y NUEVE MIL DOSCIENTOS SETENTA Y UNO PESOS CON OCHENTA Y TRES CENTAVOS M/CTE (\$14.168.739.271,83), es decir, el 61.07%, mayor al aforado inicialmente.

| RECAUDO PROYECTADO VIGENCIA 2024                                            |                  |           |
|-----------------------------------------------------------------------------|------------------|-----------|
| Empresa de Acueducto y Alcantarillado de San José del G/re Empoaguas E.S.P. |                  |           |
| Proyección Mensual                                                          | 733,041,164.82   |           |
| Presupuesto Proyectado Vigencia 2024                                        | 8,796,493,977.83 |           |
| Ejecución Presupuestal x mes                                                | Total, Recaudo   | % Recaudo |
| Enero                                                                       | 458,958,251.99   | 62.61     |
| Febrero                                                                     | 752,517,173.55   | 102.66    |
| Marzo                                                                       | 623,025,757.91   | 84.99     |
| Abril                                                                       | 916,817,767.61   | 125.07    |
| Mayo                                                                        | 840,867,227.28   | 114.71    |
| Junio                                                                       | 516,532,777.07   | 70.46     |
| Julio                                                                       | 848,795,187.00   | 115.79    |
| Agosto                                                                      | 639,366,941.32   | 87.22     |

|                                     |                         |                     |
|-------------------------------------|-------------------------|---------------------|
| Septiembre                          | 1,015,945,169.87        | 138.59              |
| Octubre                             | 517,232,342.00          | 70.56               |
| Noviembre                           | 517,779,293.00          | 70.63               |
| Diciembre                           | 1,233,685,138.11        | 168.30              |
| <b>Recaudo Total Acumulado</b>      | <b>8,881,523,026.71</b> | <b>100.97%</b>      |
| <b>Promedio Consolidado Mensual</b> | <b>740,126,918.89</b>   | <b>Prom Rec/Mes</b> |

Con las adiciones presentadas en la vigencia 2024, no modifican el promedio del recaudo mensual proyectado.

Las modificaciones presentadas afectan la cuenta principal de los ingresos, pero estas no alteran los ingresos proyectados en el recaudo de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado. Los recursos adicionados son recursos con una destinación especial, (Recursos municipales y Recursos del Ministerio de Defensa), asignados para la ampliación del alcantarillado en el casco urbano de San José del Guaviare y el desarrollo de las obras de contingencia sanitaria, Comando General De Las Fuerzas Militares Ejercito Nacional-Comando De Ingenieros.

La ejecución de ingresos acumulada de recursos propios, para al cierre de la vigencia 2024, fue del 100.97%, sobre el total de recaudo mensual proyectado, teniendo en cuenta que, al cierre de la vigencia 2024, la empresa de Acueducto y Alcantarillado presenta dos cuentas por cobrar con cargo a la Alcaldía municipal de San José del Guaviare, por concepto de subsidios a extracto 1,2 y 3, aplicado a los servicios de acueducto y alcantarillado, recursos que no alcanzan a ingresar en la vigencia, toda vez que los cobros se realizan sobre mes vencido y estos no alcanzan a sumar en el ingreso mensual.

Con los meses de Subsidios acumulados pendientes por cobrar (vigencia 2024), la empresa de Acueducto y Alcantarillado de San José del Guaviare, amortizara los saldos pendientes por pagar, que hubiere al cierre de la vigencia, las cuales se establecen como reservas de apropiación y reservas de caja (CxP), para la vigencia 2025.

## EJECUCIÓN DE GASTOS



## Ejecución De Gastos Recursos Propios Vigencia 2024

El presupuesto de gastos está compuesto por tres grupos, como se describe a continuación:

|                                                                                   |                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
| <b>Gastos de funcionamiento</b>                                                   | <b>5,341,929,711.00</b> |
| personal                                                                          | 3,229,773,066.00        |
| Adquisiciones de Servicios                                                        | 1,517,682,206.00        |
| Gastos de comercialización y producción                                           | 207,034,826.00          |
| Gastos por tributos, tasas, contribuciones, multas, sanciones e intereses de mora | 387,439,613.00          |
| <b>Servicio de la Deuda</b>                                                       | <b>359,936,678.00</b>   |
| <b>Gastos de Inversión</b>                                                        | <b>2.785.571.258,00</b> |
| <b>Total pto Ejecutado</b>                                                        | <b>8.487.437.647,00</b> |

Los compromisos a corte de diciembre 2024, alcanzaron la suma de OCHO MIL CUATROCIENTOS OCHENTA Y SEITE MILLONES CUATROCIENTOS TREINTA Y SIETE MIL SEISCIENTOS CUARENTA Y SIETE PESOS M/CTE (\$8.487.437.647,00), siendo esta una ejecución del 99.97% sobre el total de los ingresos recaudados en la vigencia 2024.

Los gastos de funcionamiento recursos propios, se ejecutaron en un 99.96% del total comprometido al cierre del mes de diciembre 2024, estos están representados en gastos de personal con una participación de 38.05%, adquisición de bienes y servicios con 17.88%, gastos de comercialización y producción con 2.44%, multas y sanciones con 4.56%. Para un total CINCO MIL TRESCIENTOS CUARENTA Y UN MILLONES NOVECIENTOS VEINTINUEVE MIL SETECIENTOS ONCE PESOS M/CTE (5.341.929.711,00) perteneciente al 62.94% de la participación.

El servicio de la deuda pública presentó ejecución del 100%, por valor de TRESCIENTOS CINCUENTA Y NUEVE MILLONES NOVECIENTOS TREINTA Y SEIS MIL SEISCIENTOS SETENTA Y OCHO PESOS M/CTE (359.936.678,00). del total comprometido, con participación del 4.24%, del total de gastos presupuestado, por el cual se respalda, el pago de la tasa Retributiva 2023 y la presentación y pago, declaración de renta 2023 a la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - Dian.

Los gastos de inversión ejecutados en un 100% se constituyen en Adquisición de bienes y servicios con el 32.82%, gastos por tributos, multas y sanciones con 0.0%. Representados en DOS MIL SETECIENTOS OCHENTA Y CINCO MILLONES QUINIENTOS SETENTA Y UN MIL DOSCIENTOS CINCUENTA Y OCHO PESOS



M/CTE (\$2.785.571.258.00), equivalente al 32.82% de la participación respecto a la apropiación definitiva. siendo esta la cifra más significativa del presupuesto de gastos y el grupo operacional de la empresa, como son los suministros de elementos de ferretería (Acueducto y Alcantarillado), Maquinaria y equipo, Materia primas (Suministro de combustible, químicos y retroactivos químicos).

|                                                |                  |
|------------------------------------------------|------------------|
| Gastos Ejecutados a dic 30 2024                | 8,487,437,647.00 |
| (=) Total gastos Recursos propios - 2024       | 8,487,437,647.00 |
| Ingresos acumulados a dic 2024                 | 8,881,523,026.71 |
| (=) Total Ingresos 2024                        | 8,881,523,026.71 |
| Total, ingresos acumulados 2024                | 8,881,523,026.71 |
| (+) Total gastos acumulados 2024               | 8,487,437,647.00 |
| (=) Balance Presupuestal Cierre de la Vigencia | 394,085,379.71   |

## Ejecución De Gastos Recursos Municipales Vigencia 2024

Los recursos municipales comprometidos al cierre de la vigencia 2024, alcanzaron la suma de MIL SETECIENTOS TRECE MILLONES SEISCIENTOS NOVENTA Y TRES MIL OCHOCIENTOS VEINTIOCHO PESOS CON VEINTINUEVE CENTAVOS M/CTE (\$1.713.6963.828,29), con una ejecución del 100%, sobre el total de los ingresos asignados para la ejecución de las obras, en cumplimiento de los estipulado en objeto del contrato y convenio interadministrativo, pactados en la vigencia 2024, con la Alcaldía Municipal de San José del Guaviare.

### Recursos Mpales

|                                                                                   |                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| Gastos de funcionamiento                                                          | 1,713,693,828.29 |
| Adquisiciones de Servicios                                                        | 1,434,648,841.83 |
| Gastos de comercialización y producción                                           | 194,759,271.46   |
| Gastos por tributos, tasas, contribuciones, multas, sanciones e intereses de mora | 84,285,715.00    |

---

|                            |                         |
|----------------------------|-------------------------|
| <b>Total pto Ejecutado</b> | <b>1,713,693,828.29</b> |
|----------------------------|-------------------------|

---

## Ejecución De Gastos Recursos Ministerio De Defensa Vigencia 2024

Los recursos del Ministerio de Defensa Nacional, asignados a la empresa de Acueducto y Alcantarillado de San José del Guaviare, Empoaguas E.S.P., con

destinación especial, para el desarrollo de las obras de contingencia sanitaria, alcanzaron los TRES MIL NOVECIENTOS SESENTA Y CINCO MILLONES CUATROCIENTOS CUARENTA Y SIETE MIL DOSCIENTOS SETENTA Y CINCO PESOS CON SESENTA Y NUEVE CENTAVOS M/CTE (3.965.447.275,69), con una ejecución del 100%, en los contratos de obra e interventoría para el batallón cantón militar de la vigésima octava brigada No.28 del municipio de Puerto Carreño – Vichada y Contrato de obra, para el batallón BICAM 24, Municipio de Calamar – Guaviare.

#### Recursos Ministerio Defensa Nacional

|                                                                                                        |                      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
| Gastos de funcionamiento                                                                               | 3,965,447,275.<br>69 |
| Adquisiciones de Servicios                                                                             | 3,965,447,275.<br>69 |
| Alcantarillas y plantas de tratamiento de agua / RECURSOS MINISTERIO DEFENSA NAC. / Servicios públicos | 3,870,581,585.<br>98 |
| Honorarios profesionales / RECURSOS MINISTERIO DEFENSA NAC. / Servicios públicos                       | 94,865,689.71        |

|                            |                              |
|----------------------------|------------------------------|
| <b>Total pto Ejecutado</b> | <b>3,965,447,275.<br/>69</b> |
|----------------------------|------------------------------|

Así, el total de los compromisos unificados al diciembre 30 de 2024, quedo por CATORCE MIL CIENTO SESENTA Y SEIS MILLONES QUINIENTOS SETENTA Y OCHO MIL SETECIENTOS CINCUENTA PESOS CON NOVENTA Y OCHO CENTAVOS M/CTE (14.166.578.750,98), y DOS MILLONES CIENTO SESENTA MIL QUINIENTOS VEINTE PESOS CON NOVENTA Y OCHO CENTAVOS M/CTE (2.160.520,85), disponibles en el rubro de sueldos / recursos propios, frente al presupuesto definitivo, establecido por valor de CATORCE MIL CIENTO SESENTA Y OCHO MILLONES SETECIENTOS TREINTA Y NUEVE MIL DOSCIENTOS SETENTA Y UNO PESOS CON OCHENTA Y TRES CENTAVOS M/CTE (\$14.168.739.271,83), al cierre de la vigencia 2024.

## INFORME FINANCIERO

### 1. Estado de situación financiera

### ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA COMPARATIVA A NOVIEMBRE

|                            | 2023                     |             | 2024                     |             |
|----------------------------|--------------------------|-------------|--------------------------|-------------|
| <b>ACTIVO</b>              | <b>16,237,115,653.06</b> | <b>100%</b> | <b>17,371,175,031.69</b> | <b>100%</b> |
|                            | 100%                     |             | 100%                     |             |
| <b>Disponible</b>          | 1,288,689,790.81         | 8%          | 1,029,908,653.91         | 6%          |
| <b>Activo Corriente</b>    | 3,092,248,810.69         | 19%         | 3,477,185,628.36         | 20%         |
| <b>Activo No Corriente</b> | 13,144,866,842.37        | 81%         | 13,893,989,403.33        | 80%         |
| <b>PASIVO</b>              | <b>1,969,063,712.44</b>  | <b>100%</b> | <b>2,458,767,539.06</b>  | <b>100%</b> |
| Pasivo / Activo            | 12%                      |             | 14%                      |             |
| <b>Pasivo Corriente</b>    | 1,631,273,421.44         | 83%         | 2,120,977,248.06         | 86%         |
| <b>Pasivo No Corriente</b> | 337,790,291.00           | 17%         | 337,790,291.00           | 14%         |

### ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA COMPARATIVA A 31 DE DICIEMBRE DE 2024 COMPARADO CON EL 31 DE DICIEMBRE DE 2023

|                            | 2024                     |            | 2023                     |            |
|----------------------------|--------------------------|------------|--------------------------|------------|
| <b>ACTIVO</b>              | <b>15,857,091,972.63</b> |            | <b>14,596,950,092.84</b> |            |
| % Activo                   | 100%                     |            | 100%                     |            |
| <b>Disponible</b>          | 1,177,430,347.33         |            | 591,591,565.16           |            |
| <b>Activo Corriente</b>    | 3,798,945,422.24         | 24%        | 2,477,233,157.92         | 17%        |
| <b>Activo No Corriente</b> | 12,058,146,550.39        | 76%        | 12,119,716,934.92        | 83%        |
| <b>PASIVO</b>              | <b>2,161,782,030.47</b>  | <b>14%</b> | <b>1,497,901,409.25</b>  | <b>10%</b> |
| Pasivo / Activo            | 13.63%                   |            | 10.26%                   |            |
| <b>Pasivo Corriente</b>    | 1,823,991,739.47         | 84%        | 1,160,111,118.25         | 77%        |
| <b>Pasivo No Corriente</b> | 337,790,291.00           | 16%        | 337,790,291.00           | 23%        |
| <b>PATRIMONIO</b>          | <b>13,695,309,942.16</b> | <b>86%</b> | <b>13,099,048,683.59</b> | <b>90%</b> |
| Patrimonio / Activo        | 86.37%                   |            | 89.74%                   |            |

La entidad está compuesta del 100% de su activo para 2024, en un 13.63% por pasivo y en un 86.37% por patrimonio. Esto indica una estructura de financiamiento en la que una gran parte de los recursos utilizados para la operación de la prestación de servicios de acueducto y alcantarillado, proviene de fondos propios,

lo que refleja una menor dependencia de deuda externa. Este tipo de estructura es generalmente considerada favorable desde el punto de vista de la solidez financiera, ya que un patrimonio alto proporciona una mayor capacidad para afrontar riesgos financieros y asegurar la estabilidad a largo plazo.

### 1.1 Análisis del Activo

| Cuenta                     | 2024              | 2023              | Variación Absoluta | Variación % |
|----------------------------|-------------------|-------------------|--------------------|-------------|
| <b>Disponible</b>          | 1,177,430,347.33  | 591,591,565.16    | 585,838,782.17     | 99%         |
| <b>Activo Corriente</b>    | 3,798,945,422.24  | 2,477,233,157.92  | 1,321,712,264.32   | 53%         |
| <b>Activo No Corriente</b> | 12,058,146,550.39 | 12,119,716,934.92 | 61,570,384.53      | -1%         |
| <b>Total Activo</b>        | 15,857,091,972.63 | 14,596,950,092.84 | 1,260,141,879.79   | 9%          |

Notas:

- Disponible: Se incrementó en un 99%, pasando de \$591,6 millones en 2023 a \$1,18 mil millones en 2024. Este crecimiento se debe al ingreso del 57% de la prestación de servicios de acueducto y alcantarillado, y un 43% proveniente del Convenio No. 002.
- Activo Corriente: Creció un 53%, alcanzando \$3,8 mil millones. Este incremento refleja un aumento en la liquidez a corto plazo, impulsado principalmente por el Convenio No. 002.
- Activo No Corriente: Disminuyó levemente en un 1%, explicado por el incremento del 0.4% en propiedad, planta y equipo, y una reducción del 12.7% en cartera no corriente.

### 1.2 Análisis del Pasivo

| Cuenta                     | 2024             | 2023             | Variación Absoluta | Variación % |
|----------------------------|------------------|------------------|--------------------|-------------|
| <b>Pasivo Corriente</b>    | 1,823,991,739.47 | 1,160,111,118.25 | 663,880,621.22     | 57%         |
| <b>Pasivo No Corriente</b> | 337,790,291.00   | 337,790,291.00   | -                  | 0%          |
| <b>Total Pasivo</b>        | 2,161,782,030.47 | 1,497,901,409.25 | 663,880,621.22     | 44%         |

Notas:

- Pasivo Corriente: Se incrementó en un 57%, alcanzando \$1,82 mil millones. El principal factor es el aumento del 244% derivado del Convenio No. 002,





contrarrestado parcialmente por la reducción del 61% en cuentas por pagar y del 39.1% en beneficios a empleados.

- Pasivo No Corriente: Se mantuvo estable en 337,79 millones.
- Total Pasivo: Aumentó un 44%, reflejando el impacto del Convenio No. 002, cuya ejecución reducirá progresivamente este valor.

El comportamiento del pasivo refleja el compromiso de la administración con el pago oportuno de las obligaciones, evidenciado en una reducción del 61% en las cuentas por pagar y una disminución del 39.1% en los beneficios a empleados. Sin embargo, el incremento registrado obedece principalmente a los avances en la ejecución del Convenio No. 002, el cual representa una inversión en el municipio. Contablemente, esta obligación disminuirá progresivamente a medida que se ejecute el convenio y se refleje la reducción correspondiente en el activo.

### 1.3 Análisis del Patrimonio

| Cuenta                  | 2024              | 2023              | Variación Absoluta | Variación % |
|-------------------------|-------------------|-------------------|--------------------|-------------|
| <b>Total Patrimonio</b> | 13,695,309,942.16 | 13,099,048,683.59 | 596,261,258.57     | 5%          |

Notas:

- Patrimonio: Creció un 5% debido a la utilidad obtenida, lo que evidencia estabilidad económica.

### RATIOS FINANCIEROS

**Ratio de liquidez - Razón Corriente = Activo Corriente / Pasivo Corriente**

**Cálculos:**

- 2023:  $2,477,233,157.92 / 1,160,111,118.25 = 2.14$
- 2024:  $3,798,945,422.24 / 1,823,991,739.47 = 2.08$

**Análisis:** Aunque disminuyó levemente, la entidad mantiene capacidad para cubrir sus obligaciones a corto plazo.

**Ratio de Solvencia = Total Activo / Total Pasivo**

**Cálculos:**

- 2023:  $14,596,950,092.84 / 1,497,901,409.25 = 9.74$
- 2024:  $15,857,091,972.63 / 2,161,782,030.47 = 7.34$



**Análisis:** Aunque la capacidad de cubrir pasivos con activos disponibles ha disminuido, sigue siendo favorable, al encontrarse por encima de 1 significa que los activos siguen siendo suficientes para cubrir las deudas de la entidad.

$$\text{Ratio de Endeudamiento} = \text{Total Pasivo} / \text{Total Activo}$$

**Cálculos:**

- 2023: **1,497,901,409.25 / 14,596,950,092.84 = 0.10** (10%)
- 2024: **2,161,782,030.47 / 15,857,091,972.63 = 0.14** (14%)

**Análisis:** La ratio de endeudamiento ha aumentado un 4%, lo que indica que una mayor proporción de los activos está siendo financiada con deuda. El aumento refleja el impacto del Convenio No. 002, cuya ejecución reducirá este indicador.

EMPOAGUAS ESP mantiene una sólida posición financiera, con adecuados niveles de liquidez y un bajo nivel de endeudamiento.

#### 1.4 Cuentas de Orden

| Codigo      | Nombre                              | 2024             | 2023             |
|-------------|-------------------------------------|------------------|------------------|
| <b>9120</b> | Litigios o Demandas                 | 1,805,586,446.00 | 1,805,586,446.00 |
| <b>9190</b> | Otros Pasivos Contingentes          | -                | 1,195,434.00     |
| <b>9355</b> | Ejecución de Proyectos de Inversión | 1,606,936,709.71 | 897,910,287.28   |

Las cuentas de orden desempeñan un papel fundamental en el control y seguimiento de operaciones futuras, permitiendo registrar eventos que podrían representar derechos o responsabilidades contingentes para EMPOAGUAS ESP.

En el grupo de **litigios o demandas**, se registra un monto de \$1.80 mil millones correspondiente a dos procesos judiciales en contra de la entidad. Estas demandas buscan el pago de daños y la indemnización de perjuicios derivados del incendio ocurrido en la zona comercial del centro del Municipio de San José del Guaviare el 30 de octubre de 2017. Los montos reclamados se discriminan de la siguiente manera:

- **Comercializadora de Materiales Eléctricos Iluminar S.A.S. y Marlon Dennis Rodríguez Lizcano:** \$448,176,669.00.
- **Edgar Torres Rangel:** \$1,357,409,777.00.

Estos procesos podrían tener un impacto negativo significativo en la liquidez y el nivel de endeudamiento de la entidad. Por esta razón, se incluyen en las cuentas de orden, dado que aún no se ha emitido un fallo judicial definitivo.

En cuanto a los **otros pasivos contingentes**, el valor de \$1.19 millones, correspondiente a devoluciones a los usuarios, ha sido reducido en su totalidad tras su reintegro completo.

Por otro lado, el grupo de **proyectos de inversión** presenta un saldo de \$1.60 mil millones, destinado a la ejecución del proyecto de **Caño Blanco II** y la **construcción de baterías sanitarias para la Vereda Cerro Azul** en el Municipio de San José del Guaviare. Estos recursos no afectan la situación financiera de EMPOAGUAS ESP, ya que provienen del **Sistema de Presupuesto y Giro de Regalías (SPGR)** y son administrados directamente por dicho sistema, que se encarga de realizar los pagos a los contratistas.

| Proyecto                                                                                                                                                        | Valor Proyecto   | Ejecutado        | % Ejecución | Saldo            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------------|-------------|------------------|
| Ejecución de Proyectos SSF - Construcción del sistema de acueducto y alcantarillado sanitario de la vereda caño blanco 2 del municipio de San José Del Guaviare | 2,570,694,484.17 | 963,757,774.46   | 37%         | 1,606,936,709.71 |
| Ejecución de Proyectos SSF - Construcción De Baterías Sanitarias Para La Vereda Cerro Azul En El Municipio De San José Del Guaviare                             | 1,000,000,000.00 | 1,000,000,000.00 | 100%        | 0.00             |

## 2. Estado de resultados Integral

### ESTADO DE RESULTADOS INTEGRAL COMPARATIVO A 31 DE DICIEMBRE DE 2024 COMPARADO CON EL 31 DE DICIEMBRE DE 2023

|                 | 2024                  | Participación | 2023                  | Participación | Variación |
|-----------------|-----------------------|---------------|-----------------------|---------------|-----------|
| <b>Ingresos</b> | 9,308,117,238.09      | <b>100%</b>   | 8,393,975,413.93      | <b>100%</b>   | 10.9%     |
| <b>Costos</b>   | 4,257,171,613.76      | <b>45.74%</b> | 4,029,213,132.20      | <b>48.00%</b> | 5.7%      |
| <b>Gastos</b>   | 4,454,684,365.76      | <b>47.86%</b> | 3,973,261,683.95      | <b>47.33%</b> | 12.1%     |
| <b>UTILIDAD</b> | <b>596,261,258.57</b> | <b>6.41%</b>  | <b>391,500,597.78</b> | <b>4.66%</b>  |           |

|                            |               |
|----------------------------|---------------|
| <b>Incremento Ingresos</b> | <b>10.89%</b> |
| <b>Incremento Costos</b>   | <b>5.66%</b>  |
| <b>Incremento Gastos</b>   | <b>12.12%</b> |

A cierre del 31 de diciembre de 2024, los principales hallazgos del Estado de Resultados Integral son los siguientes:

- **Costos y Gastos**

- Los **costos** representaron el **45.74% de los ingresos**, con un aumento del **5.7%** respecto al año anterior. Sin embargo, su participación relativa en los ingresos disminuyó frente al **48% en 2023**.
- Los **gastos** equivalieron al **47.86% de los ingresos**, con un incremento del **12.1%**, reflejando un aumento en los costos operativos.
- La **utilidad neta** representó el **6.41% de los ingresos**, registrando un incremento respecto al año anterior.

- **Ingresos**

- Aumentaron de **\$8.39 mil millones en 2023 a \$9.30 mil millones en 2024**, lo que representa un **crecimiento del 10.9%**.
- Este incremento se debe principalmente a:
  - Mayor consumo de los servicios de acueducto y alcantarillado.
  - Aumento en el número de suscriptores durante la vigencia 2024.
  - Celebración de un contrato interadministrativo con la Alcaldía de San José del Guaviare.

- **Gastos**

- Presentaron un incremento del **12.1%**, impulsado principalmente por:
  - **Gastos de personal** (nómina, prestaciones sociales, bienestar social y viáticos), que aumentaron un **29%**.
  - **Gastos generales** (vigilancia, seguridad, materiales, suministros, servicios públicos, mantenimientos, arrendamientos, seguros, pólizas, contratos de aprendizaje y honorarios profesionales), con un incremento del **60.5%**.
  - **Impuestos, contribuciones y tasas**, que crecieron un **68.5%**, incluyendo gravámenes a los movimientos financieros.

- **Costos Operativos**

- Los **costos totales aumentaron un 5.7%**, con una mayor incidencia en **alcantarillado**, que creció un **31.9%**.
- Los principales factores de este incremento incluyen:
  - Mantenimiento de redes.
  - Reparación de hidro bombas y equipos eléctricos en estaciones de bombeo.
  - Pago del servicio de energía eléctrica.
  - Tasas por uso de vertimientos.
- En contraste, los costos del servicio de acueducto tuvieron una leve reducción debido a la priorización de inversiones en el mantenimiento de equipos y redes de alcantarillado.

## DIRECCION JURIDICA

La Dirección Jurídica es la encargada de realizar el asesoramiento jurídico a la gerencia de la empresa, velar por el cumplimiento de la normatividad aplicable, asesorar y coordinar la gestión contractual en sus diferentes etapas, realizar la representación judicial en todos los actos litigiosos y demás funciones que requieran de control jurídico para garantizar que la empresa opere dentro del marco legal.

### - CONTRATACIÓN

Desde la dirección jurídica se realizó la coordinación y orientación de los procesos de contratación de talento humano, bienes y servicios discriminados de la siguiente forma:

| TIPO DE CONTRATO                                               | CANTIDAD | VALOR TOTAL         |
|----------------------------------------------------------------|----------|---------------------|
| Prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión. | 101      | \$ 1.159.257.080.00 |
| Mantenimiento                                                  | 11       | \$ 447.742.219.50   |
| Suministro                                                     | 25       | \$ 2.487.891.097.40 |
| Compraventa                                                    | 8        | \$ 430.283.175,00   |
| Seguro                                                         | 2        | \$ 37.575.279.00    |
| Consultoría                                                    | 2        | \$ 440.000.000.00   |
| Alquiler                                                       | 9        | \$ 285.498.800.00   |
| Interventoría                                                  | 2        | \$ 168.503.333.00   |
| Obra                                                           | 2        | \$ 2.715.782.959.00 |

A corte 31 de diciembre de 2024 suscribieron 162 contratos de prestación de servicios, bienes y servicios por un valor total de \$ 8.172.533.942.80

### PROCESOS JUDICIALES EN CONTRA DE EMPOAGUAS E.S.P.

A continuación, se relacionan los procesos judiciales que a la fecha están activos:

| INFORME PROCESOS JUDICIALES                             |                              |                               |                                     |                   |                                                                                                           |
|---------------------------------------------------------|------------------------------|-------------------------------|-------------------------------------|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| AUTORIDAD JUDICIAL                                      | TIPO PROCESO                 | RADICADO                      | DEMANDANTE                          | DEMANDADO         | HISTORICO                                                                                                 |
| JUZGADO PRIMERO ADMINISTRATIVO DE SAN JOSE DEL GUAVIARE | ACCION DE REPARACION DIRECTA | 50001-33-33-003-2020-00016-00 | ELECTRICOS ILUMINAR - MARLON DENNIS | EMPOAGUAS Y OTROS | ESTAPA PROCESAL- AUDIENCIA DE PRUEBAS, FALTA ALEGATOS DE CONCLUSION, EN ESPERA DE LA CITACION A AUDIENCIA |

|                                                         |                              |                                |                                                                          |                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                         |
|---------------------------------------------------------|------------------------------|--------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| JUZGADO SEGUNDO CIVIL DE VILLAVICENCIO                  | RESTITUCION DE TIERRAS       | 50001-312-002-2018-00036-00    | COMUNIDAD INDIGENA JIW                                                   | MUNICIPIO SAN JOSE DE GUAVIARE Y OTROS                          | EL DIA 03 DE DICIEMBRE DE 2024, A LAS 8:00 AM, SE LLEVO A CABO AUDIENCIA Y LA JUEZA MEDIANTE ACTA ORDEN 09 PROCEDE A DESVINCULAR A LA EMPRESA Y NO SE CITARÁ A EMPOAGUAS PARA LA PROXIMA AUDIENCIA EL 08 DE ABRIL DE 2025 A LAS 8:30 AM |
| TRIBUNAL ADMIISTRATIVO DEL META                         | ACCION DE REPARACION DIRECTA | 50001-23-33-000-2020-000-30-00 | EDGAR TORRES RANGEL                                                      | EMPOAGUAS Y OTROS                                               | ETAPA PROCESAL- AUDIENCIA DE PRUEBAS- SE CONTINUARÁ DICHA DILIGENCIA EL DIA 18 DE FEBRERO DE 2025 A LAS 9:00 AM                                                                                                                         |
| JUZGADO SEGUNDO ADMINISTRATIVO DE SAN JOSE DEL GUAVIARE | ACCION POPULAR               | 95-001-3333-001-2024-00061-00  | MICHAEL STEVEN TORRES PALACIO EN CALIDAD DE PROCURADOR REGIONAL GUAVIARE | MUNICIPIO DE SAN JOSE DEL GUAVIARE- EMPOAGUAS- GOBERANCION- CDA | EL JUEZ SOLICITO PRUEBAS DE OFICIO EL CUAL SE APORTARON EL DIA 16 DE OCTUBRE DE 2024- EN ESPERA CUALQUIER DECISION DEL DESPACHO                                                                                                         |
|                                                         | ORDINARIO LABORAL            |                                | RUTH YANETH NOVOA TORRES                                                 | EMPOAGUAS E.SP.                                                 | EL APODERADO EL ABOGADO CRISTIAN MUETE SUAREZ, REMITIO POR CORREO ELECTRONICO DEMANDA LABORAL- EL JUEZ NO NOS HA NOTIFICADO EL MISMO                                                                                                    |

## RETOS Y ASPECTOS A MEJORAR.

Se presentaron avances significativos en la gestión de la Subgerencia Comercial, a través de estrategias como el programa "Vamos al Barrio", que permitió el fortalecimiento de las relaciones con los usuarios y la comunidad, promoviendo el acceso a los servicios y el cumplimiento de las obligaciones de pago. Esta iniciativa ha sido clave para acercarnos a la ciudadanía y consolidar un modelo de gestión orientado al bienestar de nuestros usuarios.

La diversificación de los métodos de pago, incluyendo convenios con Supergiros y opciones virtuales, ha facilitado procesos de recaudo más eficientes, mientras que las gestiones de suspensión y reconexión han contribuido a estabilizar la cartera, garantizando la continuidad de los servicios de acueducto y alcantarillado. Asimismo, el proceso de implementación de la facturación electrónica, en cumplimiento de la normatividad de la DIAN, representa un avance hacia la modernización administrativa que beneficiará tanto a la empresa como a los usuarios.

Además, se amplió las opciones de pago de la factura, tanto en línea como en puntos físicos, así como en acuerdos personalizados que incluyen descuentos y





facilidades de pago, adaptados a la capacidad de cada usuario. Estas acciones no solo han mejorado el recaudo, sino que también han consolidado nuestro compromiso con la comunidad.

En cuanto a la disminución de las pérdidas comerciales por el índice de agua no contabilizada, se ha avanzado en la optimización de la medición y facturación, en estrecha coordinación con la Subgerencia Operativa. Esto ha permitido mejorar la detección y reparación oportuna de fugas, así como identificar y regularizar consumos no autorizados, atacando uno de los principales retos para la sostenibilidad de los servicios.

En resumen, los esfuerzos de la Subgerencia Comercial no solo han contribuido al fortalecimiento financiero de la empresa, sino también al desarrollo de una relación más cercana y transparente con la comunidad. Estos logros son fundamentales para asegurar la sostenibilidad operativa y financiera de EMPOAGUAS E.S.P., en beneficio de todos los usuarios.

Desde la Subgerencia Técnico Operativa se plantearon los siguientes retos

- Ampliar la capacidad instalada tanto en fuentes de abastecimiento como en infraestructura para potabilización del agua, para suplir la creciente demanda del servicio y ampliar la cobertura conforme a las nuevas áreas incluidas dentro del perímetro urbano establecidas dentro del PBOT.
- Acreditar el laboratorio de control de calidad, para dar cumplimiento a los lineamientos normativos y ampliar la cobertura de este servicio.
- Dar cumplimiento a los programas ambientales PUEAA y PSMV conforme a los lineamientos normativos y recursos disponibles.
- Modernización del sistema de alcantarillado en el casco urbano del municipio de san José del Guaviare. (Estaciones de Bombeo y construcción y puesta en Marcha de la PTAR).
- Modernización de los componentes del sistema de tratamiento de agua Potable (Automatización).
- Dar cumplimiento a todos los requerimientos normativos de las autoridades ambientales, sanitarias y entes de control

Desde la Subgerencia Administrativa se creó el código de respuesta rápida (QR) para ofrecer a los usuarios una línea más para el recaudo de los servicios públicos

Así mismo se dio cumplimiento al proceso de formalización laboral con una visión de rediseño institucional que esté alineada con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Este proceso, conforme a su política de Fortalecimiento Institucional y Simplificación de Procesos, implica ajustar y rediseñar los elementos necesarios con base en el Modelo de Operación por Procesos y la estructura orgánica.



## OBRAS PUBLICAS Y PROYECTOS EN PROCESO

- Mantenimiento de la red de alcantarillado y obras complementarias para el funcionamiento de la PTAR del Batallón Cantón Militar de la Vigésima Octava Brigada # 28 ubicada en el municipio de Puerto Carreño Departamento del Vichada”.
- Interventoría, técnica, administrativa, financiera y ambiental para realizar el “Mantenimiento de la red de alcantarillado y obras complementarias para el funcionamiento de la PTAR del Batallón Cantón Militar de la Vigésima Octava Brigada N°28 ubicada en el municipio de Puerto Carreño Departamento del Vichada”.

## REGLAMENTOS Y MANUALES DE EMPOAGUAS ESP

En la presente vigencia se actualizaron los siguientes manuales del proceso de Control de calidad del agua:

- CCA-PM-MA01-02. Manual de Aseguramiento Metrológico de los equipos de laboratorio EMPOAGUAS ESP
- CCA-PM-MA05-02. Manual de bioseguridad laboratorio EMPOAGUAS ESP
- CCA –PM-MA04-03. Manual de calidad laboratorio EMPOAGUAS ESP
- CCA-PM-MA02-01. Manual de verificación de los métodos de ensayo para el laboratorio de control de calidad de la empresa de acueducto y alcantarillado de San José Del Guaviare- EMPOAGUAS ESP
- CCA-PM-MA05-03. Manual de procedimientos para el análisis microbiológico de muestras de agua en el laboratorio de control de calidad de la empresa de Acueducto Y Alcantarillado de San José del Guaviare - EMPOAGUAS ESP.

La vigencia 2024 fue un año de grandes retos, puesto que se estableció Prestar un servicio con calidad y eficiencia, que permitió visibilizar y recuperar la confianza y credibilidad de nuestros usuarios, en la búsqueda constante de un eficiente desempeño institucional. Es así que, con el propósito de alcanzar los objetivos y metas, la alta dirección y su equipo de trabajo propendió por el fortalecimiento de algunas áreas del componente estratégico, avanzando en la activación de los diferentes procesos, para fortalecer la Empresa de Servicios Públicos EMPOAGUAS ESP.



**LUIS ORLANDO CASTRO ACOSTA**  
Gerente General